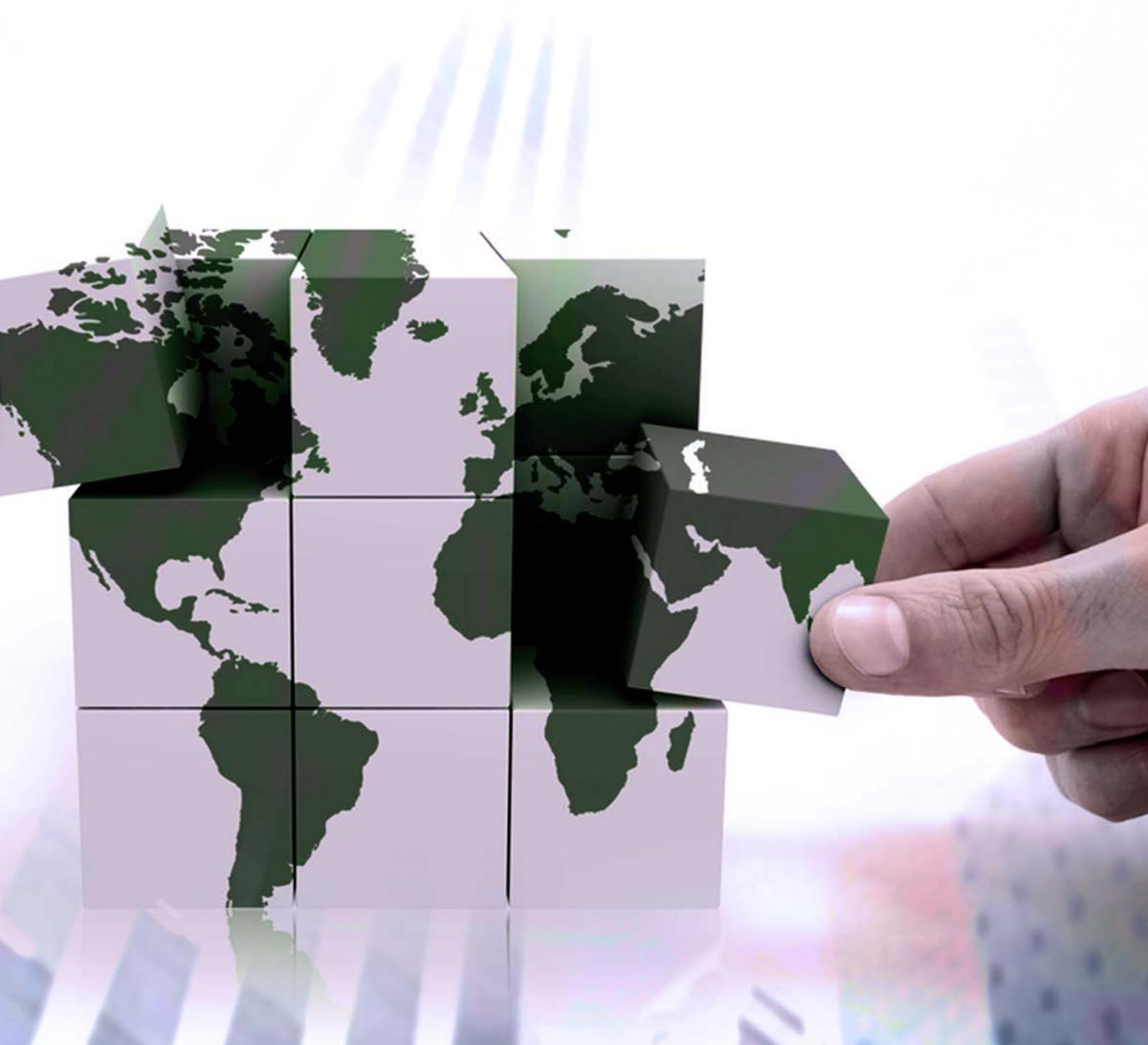


FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES INSTITUTO DE CIENCIAS EMPRESARIALES - CENTRO DE INVESTIGACIONES EMPRESARIALES



DIRECTIVOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Econ. Mauro Toscanini Segale, Ph.D.
Rector

Econ. Luis Fernando Hidalgo Proaño, Ph.D.
Vicerrector Administrativo

Lcda. Cecilia Loor de Tamariz, Ph.D.
Vicerrectora Académica

Ing. Walter Mera Ortiz, Ph.D.
Vicerrector de Postgrado e Investigación

Dra. Mónica Franco Pombo, Ph.D.
Vicerrectora de Vinculación

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

Econ. Servio Correa Macías, Ms.C.
Decano (e)

CPA. Cecilia Vélez Barros, Mgs.
Coordinadora Académica 1

Ing. Karina Sánchez Lozano, Abg.
Coordinadora Académica 2

Ing. Ma. Belén Salazar Raymond, Mgs.
Directora de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Mgs.
Directora de la Carrera de Comercio y Finanzas Internacionales

Lcda. Patricia Torres Fuentes, Mgs.
Directora (e) de la Carrera de Marketing

Lcda. Janett Salazar Santander, Mgs.
Directora de la Carrera de Administración de Ventas

Ing. Ángel Castro Peñarreta, Mgs.
Director (e) de la Carrera de Emprendedores

Ing. Sist. Ana Ulloa Armijos, MAE.
Directora de la Carrera de Comercio Electrónico

INSTITUTO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Econ. Ernesto Fuentes Pilaló, Mgs.
Director

Ing. Roberto Lindao Montesdeoca, MBA.
Director
Centro de Investigaciones Empresariales

Ing. Gilda Véliz Salazar
Coordinadora Administrativa

Sr. Andres Campaña Freire
Investigador

REVISTA EMPRESARIAL

latindex

Dialnet

La Revista Empresarial, es una publicación científica-académica de alcance nacional.

Las temáticas tratadas abarcan las asignaturas de estudio de las Carreras de la Facultad de Especialidades Empresariales. Es coordinada y elaborada por el Instituto de Ciencias Empresariales que es la unidad de investigación adscrita a la Facultad.

La revista se dirige a estudiantes, docentes, investigadores, empresas, universidades, etc.

ISSN No. 1390-3748 (Edición Impresa)
ISSN No. 2550-6781 (Edición Electrónica)
Catálogo Latindex No. 22956

Edición No.42
VOL. 11 - No. 2, 2017

Abril - Junio 2017
Publicación Trimestral

CONSEJO CIENTÍFICO

Econ. Mauro Toscanini Segale, Ph.D.
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Econ. Luis Fernando Hidalgo Proaño, Ph.D.
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Dr. Andrés Valdez Zepeda
Universidad de Guadalajara, México

Lcdo. Dante Ayaviri Nina, Ph.D.
Universidad Nacional del Chimborazo

Ing. Fernando Hallo Alvear, Ph.D. (c)
Universidad Internacional del Ecuador

Lcda. Gabith Quispe Fernández, Ph.D.
Universidad Nacional del Chimborazo

Ing. Omar Jácome Ortega, Ph.D.
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Ing. Yailf Pérez Guerra, Ms.C.
Universidad Internacional del Ecuador

Econ. Ernesto Fuentes Pilaló, Mgs.
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Psic. Dennis Jiménez Bonilla, Ms.C.
Universidad Estatal de Milagro

Ing. Jesús Meléndez Rangel, Ph.D.
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

CONSEJO EDITORIAL

Ing. Orly Carvache Franco, MBA.

Econ. Julio Aráuz Mancilla, Ms.C.

Ing. Max Galarza Hernández, Ms.C.

Ing. Mao Garzón Quiroz, Ms.C.

Ing. Maximiliano Pérez Cepeda, Mgs.

Ing. Mauricio Garzón Rodas, Ms.C.

Ing. Roberto Lindao Montesdeoca, MBA.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

Econ. Luis Fernando Hidalgo Proaño, Ph.D.
Director Fundador

Instituto de Ciencias Empresariales (ICE)
Centro de Investigaciones Empresariales (CIE)
Departamento Académico y Administrativo de la Facultad de Especialidades Empresariales
Coordinación

Foto de Portada: Armando Mundo de Negocios

Diseño y Diagramación: Lab2design www.lab2de.com - Richard Ruiz

Edición: Trimestral

Imprenta: Grafinpren

Tiraje: 1.000 ejemplares

Dirección: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad Especialidades Empresariales

Av. Carlos Julio Arosemena Km 1 1/2 Teléfonos: 2209207 Ext.: 5004 - 5084 - 5088

Contactos: ernesto.fuentes@cu.ucsg.edu.ec, roberto.lindao@cu.ucsg.edu.ec

www.ucsg.edu.ec

<http://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg>

<http://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=22956>

<https://dialnet.unirioja.es>

LINEAMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS PARA LA REVISTA TRIMESTRAL DE LA FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

La Revista Empresarial, es una publicación científica-académica de alcance nacional, con una periodicidad trimestral. Las temáticas tratadas abarcan las asignaturas de estudio de las Carreras de la Facultad de Especialidades Empresariales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG).

La Revista Empresarial es coordinada y elaborada por el Instituto de Ciencias Empresariales (ICE) y su Centro de Investigaciones Empresariales (CIE) que son unidades de investigación adscritas a la Facultad.

Los artículos son revisados por el método de evaluación por pares de doble ciego.

Público objetivo: La revista empresarial se dirige hacia estudiantes, docentes, investigadores, profesionales, empresas, etc.

TIPOS DE ARTÍCULOS ACEPTADOS PARA PUBLICACIÓN

1. Artículo de investigación científica y tecnológica.

Documento que presenta, de manera detallada, los resultados originales de proyectos terminados de investigación. La estructura generalmente utilizada contiene cuatro partes importantes: introducción, metodología, resultados y conclusiones.

2. Artículo de reflexión.

Documento que presenta resultados de investigación terminada desde una perspectiva analítica, interpretativa, sobre un tema específico, recurriendo a fuentes originales.

3. Artículo de revisión.

Documento resultado de una investigación terminada donde se analizan, sistematizan e integran los resultados de investigaciones publicadas o no publicadas, sobre un campo en ciencia o tecnología, con el fin de dar cuenta de los avances y las tendencias de desarrollo. Se caracteriza por presentar una cuidadosa revisión bibliográfica de por lo menos 50 referencias.

ESTRUCTURA DEL ARTÍCULO

Es un documento donde se presentan los resultados de una investigación de manera sintética, cuidando los aspectos científicos y metodológicos. Su objetivo es la Comunicación o divulgación de los resultados a través de la revista.

Los elementos que contiene un artículo científico son: título, autores, resumen, palabras claves, introducción, materiales y métodos, resultado, discusión, referencias.

| Contenido | Descripción | Criterios requeridos |
|--------------------------------|--|---|
| Líneas de Investigación | Los artículos presentados deberán ser originales e inéditos, los mismos deberán estar enmarcados en las líneas de investigación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG) en conjunción con las temáticas de las carreras de la Facultad de Especialidades Empresariales. A continuación las áreas de investigación de las Carreras de la Facultad de Especialidades Empresariales: <ul style="list-style-type: none"> . Mipymes . Comercio . Marketing y Ventas. . Turismo | Temas pertenecientes a las áreas de estudio de las asignaturas que se imparten en las Carreras de la Facultad Especialidades Empresariales: <ul style="list-style-type: none"> . Comercio y Finanzas Internacionales. . Marketing. . Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. . Comercio Electrónico . Emprendedores . Administración de Ventas. |
| Título | El título debe ser interesante, preciso, claro y expresar el contenido del escrito. Debe tener relación con la problemática investigada, los objetivos y la pregunta de investigación. | Evitar que sea demasiado largo, no menos de 10 palabras no más de 15. No incluir en el título el tipo de estudio. El título debe también estar en inglés. |
| Autores | El nombre completo del autor o autores. Los investigadores que presentan el documento como su autoría, son los responsables del contenido del documento, no la revista. | Para efectos de reseñar brevemente al o los autores se deben adjuntar la hoja de vida de este con fotografía. Es importante que la hoja de vida contenga el email, puesto que este será publicado. |
| Resumen | El autor presenta de manera sintética el contenido de su artículo. El resumen hace referencia a los objetivos, métodos, resultados, y conclusiones. El objetivo del resumen es que el lector pueda valorar la importancia y relevancia de la investigación que se le presenta. | El número de palabras que debe contener el resumen normalmente van de 120 a 150 palabras. El resumen debe ser precedido por su similar en inglés "abstract". |

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Palabras clave | Las palabras claves tienen que ver con la esencia de la Investigación y ayudan a la indexación del artículo. | Se solicita un mínimo de 3 palabras y un máximo de 5. Estas deberán tener su versión en inglés (key words) y serán añadidas después del "abstract". |
| Introducción | Es la primera parte del cuerpo del artículo, presenta la problemática y su contextualización, los antecedentes, objetivos del estudio, la pregunta de investigación, la hipótesis (ideas o enunciados a defender) y la justificación. | Debe expresar originalidad sin que esto reste su lado científico. La introducción debe requerir como mínimo una página. |
| Materiales y métodos | Los procedimientos metodológicos empleados y el por qué de su selección. | La metodología debe ser adecuada al tipo de investigación que se desarrolla. |
| Resultados | Presenta los hallazgos de la aplicación de las técnicas estadísticas y/o interpretativas, así como los gráficos correspondientes a la información presentada, etc. | Mostrar los resultados en forma concisa y resumida, por ejemplo a través de gráficos, esquemas, cuadros y mapas de ideas. Si se realiza en forma amplia, debe lograrse resaltar los aspectos o hallazgos importantes, sin caer en excesiva retórica. Las tablas y gráficos deben estar enumerados y contener la respectiva fuente. |
| Discusión | Presenta el análisis de los resultados y la reflexión sobre el logro de objetivos, si se respondió o no a la pregunta de investigación, si se comprobó o no la hipótesis. Propone nuevas líneas de investigación. | La discusión debe analizar los resultados de forma crítica y compararlos con resultados encontrados por otros autores. Al ser un artículo de interés científico, el punto de vista personal del autor queda fuera de lugar. La discusión se hará solamente de lo que se tenga respaldo científico. |
| Referencias bibliográficas | Listado de fuentes documentales utilizadas para el sustento de la investigación y que aparecen referenciadas en el cuerpo del artículo. | El formato de todo el artículo deberá estar redactado bajo las normas APA Sexta Edición. Tomar especial atención a las referencias dentro del texto. Distinguir entre referencias y bibliografía, para el caso, sólo se solicita referencias. Se deberá incluir un mínimo de 10 referencias y hasta un máximo de 20. Las referencias se colocarán al final del artículo bajo la denominación de "Referencias bibliográficas". |

En cuanto al formato de texto, en términos generales, este debe tener las siguientes características:

- Tipografía: Arial, tamaño 11.
- Interlineado: Sencillo. (1,00)
- Márgenes: superior e inferior 2.5cm, izquierda y derecha 3cm.
- Páginas: El artículo total incluyendo referencias no debe ser menor a 6 páginas ni mayor a 10 páginas, tomando en cuenta un mínimo de 4 000 palabras y un máximo de 6 000 palabras.
- Otras indicaciones: Se apreciará el acompañamiento de cuadros y gráficos que otorguen soporte a la tesis desarrollada. Las imágenes, entiéndase fotografías o ilustraciones deben ser de importancia para comprender el tema para ser utilizadas, caso contrario, deberán obviarse. El documento deberá ser enviado en formato "Word" o compatible y a color.
- Así también los gráficos y cuadros deben ser editables para poder modificarse, respecto a las imágenes, estas deben ser nítidas y enviadas en formato jpg.

PROCESO DE RECEPCIÓN Y SELECCIÓN DE ARTÍCULOS

Los artículos se recibirán en extenso en forma impresa y así mismo en formato digital (CD) y por vía electrónica (email) en las oficinas del Instituto de Ciencias Empresariales para seguir con el proceso de revisión, el cual tomará 30 días hábiles, para determinar si el artículo cumple con las directrices señaladas. Posterior a ello se informará al autor su aceptación o negación. En caso de ser aceptado se entregará al Consejo Editorial y Científico para su publicación en la próxima edición de la revista. Los autores deberán ceder los derechos de publicación de los artículos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG).

El Consejo Editorial y Científico, los cuales están conformados tanto por miembros de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, como por evaluadores académicos externos a la institución, serán los encargados de valorar y determinar la relevancia científica y por lo tanto la aceptación del artículo.

CONTENIDO

EDITORIAL

Econ. Luis Fernando Hidalgo Proaño, Ph.D.

6

ARTÍCULOS:

GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL: VISIÓN GERENCIAL
COMPARTIDA DEL ESCENARIO EMERGENTE EN LA REALIDAD
ORGANIZACIONAL

Ing. Jesús Ramón Meléndez Rangel, Ph.D.
Dra. Anny Macarena Malvacias, Esp.
Ing. Roberto García Vacacela, MSc.
Econ. Jorge Luis Delgado Salazar, MSc.
Ing. Gilda Véliz Salazar

7

APORTES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN
LA CULTURA DIGITAL DEL ECUADOR

Ing. Ana Ulloa Armijos, MAE.

16

FACTORES QUE INCIDEN EN EL MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN ACADÉMICA EN EL ÁMBITO
UNIVERSITARIO

Ing. María Isabel Cruz Luzuriaga, Mgs.

24

EL PERFIL DEL LÍDER Y EL ÉXITO EN LAS EMPRESAS
LIDERAZGO THATCHER

Ing. María Elena Murrieta, MBA.
Econ. María Mercedes Baño Hifóng, Msc.

32

LA ÉTICA Y LOS VALORES COMO HERRAMIENTA EN LOS
PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Psic. Dennis Jiménez Bonilla, Mgs.

38

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE HOTELES
DE LUJO, PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA, DEL NORTE
DE GUAYAQUIL

Ing. Diana Montero M., MAE.

45

VALORACIÓN DEL TURISMO ALTERNATIVO EN LA EXPERIENCIA
TURÍSTICA DE SOL Y PLAYA DE LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS.
ANÁLISIS FACTORIAL DE COMPONENTES PRINCIPALES DE SUS
PREFERENCIAS Y MODALIDADES EN RELACIÓN CON PLAYAS DE
COMUNAS QUE PERTENECEN A LA ZONA RURAL DE LA
PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2015-2016

Econ. Julio Aráuz Mancilla, Mgs.

53

LOS PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO TRIBUTARIO SEGÚN
LA CONSTITUCIÓN DE ECUADOR

Abg. Miguel Ángel Saltos Orrala, Mgs.

61

bit.ly/2oCD7nG



EDITORIAL

ANÁLISIS DEL SECTOR FISCAL

El manejo de la Política Fiscal en el gobierno de la Revolución Ciudadana se caracterizó básicamente por la aplicación de una política fiscal mixta, evitando siempre el ajuste hacia los sectores más vulnerables de la población, es decir que la política fiscal por un lado se la aplicó de manera expansiva con un aumento del gasto público (obras públicas, subsidios, aumento del tamaño del Estado, incremento de sueldos, mayor asistencia social, etc.); y por otro lado se aplicó una política fiscal restrictiva a través de mayores recaudaciones tributarias (incremento de impuestos y reducción de evasión tributaria).

La evolución de las finanzas públicas del Ecuador puede enmarcarse en dos etapas:

1. Altos ingresos públicos: mayores ingresos petroleros por el incremento del precio internacional del crudo, la renegociación de contratos petroleros y mayores recaudaciones tributarias (reformas tributarias). Que produjo bajos niveles de necesidades de financiamiento presupuestario, lo que permitió que se pueda aumentar aún más el gasto público y reducir el endeudamiento externo.
2. Caída del precio internacional del crudo lo que produjo menores ingresos fiscales pero con la continuación del aumento del gasto público para evitar los ajustes, también se mantuvieron las recaudaciones tributarias. Política que provocó mayores necesidades de financiamiento presupuestario para mantener dicho gasto, lo que ocasionó el excesivo endeudamiento público.

La teoría indica que los egresos públicos permanentes (gastos corrientes) deben ser financiados por ingresos públicos permanentes (ingresos corrientes) debido a la naturaleza de ambos. Mientras que los ingresos no permanentes, como el endeudamiento, se deberían asignar para actividades que incrementen el capital. Sin embargo, durante el período 2007-2017 se ha dado un incremento en el endeudamiento para cubrir con el déficit del presupuesto anual con el fin de contribuir al desarrollo de la población y de esta forma evitar el ajuste fiscal (paquetazos económicos) que afecte a la población más vulnerable.

El modelo económico cambió de uno basado en superávits fiscales entre 2000 y 2008 a uno basado en mayor gasto público y déficits a partir del 2009 (León, Mauricio, Ildis 2016). En los años 2000 aumentaron tanto los ingresos fiscales no petroleros como los ingresos petroleros. Desde 2007 aumentó el gasto corriente y la formación bruta de capital fijo del sector público no financiero. Esta última ha tenido un comportamiento pro-cíclico y ha sido la variable de ajuste fiscal en los años recientes como respuesta a la caída de los ingresos petroleros. A lo largo de los 2000 disminuyó el peso de la deuda pública en relación al tamaño de la economía, pero se ha venido incrementando en los últimos años, acercándose paulatinamente al límite de 40% del PIB fijado en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, que con un ajuste en la metodología de su cálculo descendió al 28% del PIB por debajo del límite de endeudamiento del 40% del PIB (León, Mauricio, Ildis 2016).



Econ. Luis Fernando Hidalgo Proaño, Ph.D.
Vicerrector Administrativo de la UCSG
Director Fundador
Revista Empresarial

“Desde 2007 aumentó el gasto corriente y la formación bruta de capital fijo del sector público no financiero.”

ARTÍCULO

GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL: VISIÓN GERENCIAL COMPARTIDA DEL ESCENARIO EMERGENTE EN LA REALIDAD ORGANIZACIONAL

PSYCHOSOCIAL RISK MANAGEMENT: SHARED MANAGEMENT VISION OF
THE EMERGING SCENARIO IN ORGANIZATIONAL REALITY

Recepción: 14/05/2017

Aceptación: 10/06/2017

Publicación: 25/06/2017

Resumen

Actualmente los riesgos psicosociales forman parte del contexto organizacional y su gestión asertiva influirá para alcanzar el mejor nivel productivo. El propósito de este artículo fue generar una aproximación teórica a la gestión del riesgo psicosocial del trabajador en la empresa como ámbito de trascendencia productiva en los escenarios emergentes de la realidad organizacional. La información fue aportada por tres actores sociales gerentes de la empresa Tecnocrom de Venezuela, S.A, a través de la entrevista en profundidad. La metodología de investigación es de enfoque cualitativa, del tipo fenomenología hermenéutica. El material protocolar transcrito alcanzó los procesos de categorización y codificación. Las categorías iniciadoras construidas fueron: implicaciones gerenciales estratégicas, situaciones del riesgo psicosocial y comportamiento humano del trabajador. Para este artículo, se tomaron las categorías iniciadoras construidas significadas sólo con algunas de las subcategorías emergentes. Los resultados mostraron factores sensibles que enfrenta el trabajador, charlas para mantener en cero los accidentes laborales, acción conjunta para resguardar la integridad física y espiritual, valorar el sentido del ser, estrés laboral, reconocimiento del esfuerzo, aplicación de las leyes y normativas de seguridad, relaciones continuas de orientación, atención integral, productividad, competencia y eficiencia, armonía, satisfacción y equilibrio, relaciones psicosociales adecuadas en el trabajo, sentimientos, valores, condiciones personales y profesionales, disposición y esfuerzos del trabajador. Las conclusiones se identifican con el hacer integral del ser gerente frente al riesgo psicosocial en las funciones estresantes, que intensifican la demanda emocional y requiere el apoyo y coordinación estratégica para superar las condiciones tangibles e intangibles de la realidad organizacional. Aunque estos resultados dejan el espacio para que futuras investigaciones profundicen en esta área del pensamiento organizacional.

Palabras clave: gerencia, riesgo psicosocial, comportamiento humano del trabajador, organizaciones.

Abstract

Currently the psychosocial risks are part of the organizational context and its assertive management will influence to reach the best productive level. The purpose of this article was to generate a theoretical approach to the management of the worker's psychosocial risk in the

Ing. Jesús Ramón Meléndez Rangel, Ph.D.

Doctor en Gerencia (Ph.D). Universidad Yacambú. Venezuela.
Magister Gerencia de las Finanzas y Negocios. Universidad Yacambú. Venezuela.
Programa de Maestría Ingeniería Industrial. Universidad Politécnica-UNEXPO.
Diplomado en Sistemas de Calidad y Ambiente. Universidad Politécnica de Lara.
Diplomado en Docencia Universitaria. Universidad Fermín Toro. Venezuela
Ingeniero Agroindustrial. Universidad Nacional Experimental- UNELLEZ. Venezuela.
Docente e Investigador en la carrera de marketing. Facultad de Especialidades Empresariales. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

E-mail: jesus.melendez@cu.ucsg.edu.ec

Dra. Anny Macarena Malvacias, Esp.

Especialista en Gastroenterología. UCLA. Venezuela.
Especialista en Medicina Interna. UCLA. Venezuela.
Médico Cirujano. UCLA. Venezuela.
Diplomado en Docencia Universitaria. Universidad Fermín Toro. Venezuela
Medico Gastroenterólogo. IESS Ceibos, Guayaquil. Ecuador.

E-mail: annymalvacias@yahoo.es

Ing. Roberto García Vacacela, MSc.

Candidato a Doctor (PhD), Administración de la Educación. Universidad de La Habana-Cuba.
Master en Administración de Empresas. EUDE España
Master en Dirección Estratégica. Universidad Iberoamericana de Puerto Rico.
Ing. en Sistemas Computacionales. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Facultad de Especialidades Empresariales. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

E-mail: roberto.garcia@cu.ucsg.edu.ec

Econ. Jorge Luis Delgado Salazar, MSc.

Máster en Desarrollo Económico y Políticas Públicas. Universidad Autónoma de Madrid.
Economista. Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
Especialista en Economía, Finanzas Corporativas y Finanzas Públicas.
Facultad de Especialidades Empresariales. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

E-mail: jorge.delgado@cu.ucsg.edu.ec

Ing. Gilda Véliz Salazar

Ingeniera en Comercio y Finanzas Internacionales Bilingüe de la Universidad Católica de Santiago Guayaquil (UCSG).
Actualmente es Coordinadora Administrativa del Instituto de Ciencias Empresariales de la UCSG.
Fue Investigadora y Ayudante de Investigación del Centro de Investigaciones Empresariales de la UCSG.
Ha participado como Investigadora en proyectos de investigación del Sinde-UCSG.
Articulista, revisora de proyectos de investigación y de artículos científicos en la Revista Empresarial.
Es Analista financiera y económica, experta en tributación y finanzas.
Empresaria en el sector inmobiliario y de consumo.

E-mail: gilda-veliz@hotmail.com

company as an area of productive transcendence in the emerging scenarios of organizational reality. The information was provided by three social actors' managers of the company Tecnocrom de Venezuela, S.A, through the in-depth interview. The research methodology is qualitative approach, of the hermeneutic phenomenology type. The transcribed protocol material reached the processes of categorization and codification. Initiative categories constructed were: strategic managerial implications, psychosocial risk situations and human behavior of the worker. For this article, constructed initiator categories were taken meaning only with some of the emerging subcategories. The results showed sensitive factors faced by the worker, talks to keep accidents at work, joint action to protect physical and spiritual integrity, value the sense of being, work stress, recognition of effort, enforcement of laws and safety regulations, continuous relationships of orientation, integral attention, productivity, competence and efficiency, harmony, satisfaction and equilibrium, adequate psychosocial relationships at work, feelings, values, personal and professional conditions, worker's disposition and efforts. The conclusions are identified with the integral make of the manager being in front of the psychosocial risk in the stressful functions that intensify the emotional demand and requires the support and strategic coordination to overcome the tangible and intangible conditions of the organizational reality. Although these results leave the space for future research to deepen in this area of organizational thinking.

Key words: *management, psychosocial risk, human behavior of the worker, organizations.*

Introducción

La gerencia representa el núcleo sensible de la organización para actuar en el entorno del trabajo, en función de ajustar de manera eficiente, los factores y escenarios posibles que minimicen los riesgos psicosociales y materialicen el compromiso direccional en el sistema de relaciones interpersonales entre los trabajadores, además de posibilitar la integración y coordinación de los esfuerzos, necesidades y sentimientos, a fin de provocar la congruencia de situaciones favorables y de afinidades en cada una de las responsabilidades y tareas designadas en el ámbito productivo.

Por consiguiente, el gerente debe tener la competencia requerida para atender todas estas sensibilidades humanas en cada uno de los componentes psicosociales que interesan en la realidad de los riesgos a los cuales están sometidos constantemente los trabajadores frente a los cambios, además de la satisfacción de sus necesidades en la especificidad de las labores productivas que realiza, juntamente con los otros, las cuales requieren el reconocimiento de la gerencia en cuanto a sus actitudes individuales y colectivas orientadoras desde las exigencias de la organización.

De manera que, al significar los eventos propios de las

actividades que realizan los trabajadores y sus expectativas de bienestar psicológico y social, la gerencia ha de ser capaz de configurar las estrategias, actividades y procesos, para conseguir los enfoques múltiples al tratamiento directivo y los recursos pertinentes. Por lo tanto los recursos pueden involucrar la capacitación del personal en materia de atención primaria y esto mejora la salud ocupacional de los trabajadores (Moyo, Zungu, Kgalamono, & Mwila, 2015), estas respuestas efectivas en conjunto por todos los implicados, permite disminuir los riesgos psicosociales en el trabajo.

Dada esta perspectiva, se han de ajustar los términos necesarios de carácter multidimensional que proyecten la existencia del ser gerente al reconocer y afrontar la dinámica emergente de planificación, coordinación y seguimiento en el desarrollo de las actividades productivas y el comportamiento del trabajador, a partir del manejo de acontecimientos concretos que develen la realidad funcional del hacer laboral sensible al atender los intereses de seguridad psicosocial, frente a los riesgos cotidianos que transcurren en la organización. Es en este escenario que el pensamiento integral del gerente involucra métodos para la disminución de accidentes a niveles de cero (Zwetsloot et al., 2017) como consecuencia de los riesgos asociados a las operaciones de las empresas.

En este orden de ideas, el presente artículo se enfoca como una investigación cualitativa de tipo fenomenológico hermenéutica, cuya intencionalidad fue generar una aproximación teórica a la gerencia del riesgo psicosocial del trabajador en la empresa como ámbito de trascendencia productiva en los escenarios emergentes de la realidad organizacional.

Marco Teórico

Prácticas Gerenciales sensibles con atención al Riesgo Psicosocial

La sensibilidad del gerente en su preocupación por la naturaleza productiva de la organización, debe ir emparejado a los significantes eventos que transcurren en la zona de influencia laboral, relacionados con riesgos psicosociales y las pautas de mejoras reflexionadas como apoyo integral al trabajador. La importancia de los factores riesgos psicosociales va en aumento y deben ser considerados en las políticas y procedimientos de la organización (Leitão & Greiner, 2017). Dentro de tales implicaciones, la situación se presenta como formas de aprendizajes y experiencias que pudieran estar inmersas en un mundo de posibilidades inherentes a las actitudes, comportamientos y motivaciones, que impactan los ecos productivos de la organización.

En este marco de acontecimientos complejos, resalta la orientación de buenas prácticas ajustadas a la realidades productivas por parte de la gerencia, que según Soto (2008),

se vinculan a la necesidad de coordinación y seguimiento de los procesos, al potenciar el bienestar psicosocial de los trabajadores, dentro de una percepción integral articulada a las expresiones del vínculo “entre flexibilidad laboral y elementos asociados a la vivencia de la persona” (p. 26), lo cual guarda relación con la comprensión del impacto en la dinámica que pone en juego los sistemas de gestión, que en este caso, se involucran con el sentido y significado otorgado por la gerencia, no sólo a la energía física, intelectual y de saberes que tienen que ver con las experiencias laborales, sino además en las consideraciones de los riesgos psicosociales ante los cuales se enfrentan los trabajadores y están expuestos en la cotidianidad de sus haceres.

Ante este escenario, el bienestar y la intención de permanencia del trabajador en la organización, se favorece cuando la percepción de la gerencia en los requerimientos psicosociales representa un aspecto formal y planificado de las prácticas favorecidas hacia la generación de entornos saludables que proyectan situaciones positivas de bienestar social, productividad y al mismo tiempo, favorezcan la salud integral. En este sentido estas acciones pueden ser cumplidas si existe una necesidad real de establecer calendarios de planificación y que se incorporen las responsabilidades y funciones de todos los trabajadores involucrados en procesos preventivos (Segarra Cañamares, Villena Escribano, González García, Romero Barriuso, & Rodríguez Sáiz, 2017).

A propósito de la salud integral, considerada no sólo desde las posibilidades de existencia del ser trabajador, que de manera material y objetiva ha de realizar en sus acciones productivas con ciertos factores inherentes al cargo, como la toxicidad del ambiente, exposición a maquinarias de manera prolongada, así como la falta de equipos de protección; también se exige la concatenación de la actividad laboral con los factores psicosociales, que según Uribe (2014), se sintetizan ante las actividades emergentes de la realidad del trabajador que “puede ser o no consciente de este proceso, generando mecanismos para enfrentar la demanda expuesta en su entorno, calificarlo o evaluarlo siendo su referencia él mismo, sus capacidades, habilidades o destrezas” (p. 105).

Estos argumentos señalados por el mencionado autor, permiten reflexionar sobre las prácticas gerenciales sensibles de atención al riesgo psicosocial, lo cual ha de significar la búsqueda del equilibrio en la consecución productiva, tanto en el plano material y físico referente a los recursos y equipos, de los cuales dispone y maneja el trabajador, como en el plano de la disponibilidad de la gerencia para ofrecer escenarios de salud y bienestar integral en la organización que limiten el riesgo psicosocial de los trabajadores.

Es importante considerar que el liderazgo juega un papel fundamental en la gestión de los riesgos psicosociales del trabajador, es en la organización que se integran todas las decisiones gerenciales que buscan mantener los niveles de

eficiencia y de la productividad global. Por lo tanto la práctica de diferentes modelos de liderazgos y el de tipo relacional, pueden ser adoptados para contribuir a tales propósitos de mejora de los procesos y hacer que la gestión estratégica se perfilen de manera sostenida con su entorno (Kurucz, Colbert, Lüdeke-Freund, Upward, & Willard, 2017)

Riesgos Psicosociales Emergentes en las Organizaciones

Las demandas productivas en la sociedad son cada vez más exigentes y en consecuencia, atraen diversidad de procesos que requieren de mayores esfuerzos en el sistema de operaciones por parte de los trabajadores, y exponen las condiciones de responsabilidades dentro de una dualidad de expresiones propias, que han de ajustar los espacios de expresión del vivir entre la vida personal y laboral, generando enfoques acentuados de riesgos emergentes.

De acuerdo con Fernández (2010), esta condicionalidad articulada al bienestar psicosocial de los trabajadores impacta en la satisfacción de sus haceres cotidianos y debe estar inmerso dentro de un equilibrio, puesto que la principal fuente de choque negativo individual a la salud integral, se ubica en la ansiedad laboral causada por la intensificación del trabajo, inseguridad y demanda emocional que deteriora el autoestima y genera desequilibrios psicosociales y de esfuerzos contingentes, ante la “creciente existencia de familiares en situación de dependencia, combinada con escaso apoyo familiar y dificultades para adecuar los horarios de trabajo a las necesidades personales” (p. 482).

A propósito de los riesgos psicosociales emergentes que devienen desde diferentes niveles de la realidad laboral, se considera que la condición gerencial debe actuar vigilante en torno a los factores que influyen dentro de la salud integral de los trabajadores, al abordar un conjunto de hechos asociados al puesto de trabajo y la correspondiente adecuación de planes estratégicos en la búsqueda de ese equilibrio hacia el bienestar social, que solicita el conocimiento significado en la capacidad de saber escuchar y apoyar a los individuos que conforman la organización, así como también, reflejar las prioridades productivas, sin necesidad de intensificar los ritmos de trabajo y las solicitudes de mayores esfuerzos que expongan la vida útil del talento humano.

En este sentido afirman Galofre & Jiménez (2013), que la creación de los espacios laborales asociados a la salud integral, deben favorecer los hechos específicos hacia una mayor seguridad y productividad a los trabajadores, lo cual se traduce al ir “incrementando los beneficios y la competitividad en el mercado. Desde la prevención de la salud, el foco se amplía y se empiezan a considerar los riesgos emergentes (psicosociales y nanotecnológicos, entre otros) y la propia organización del trabajo como el objeto de la actividad preventiva” (p. 150). Por lo tanto la cultura organizacional debe incorporar prácticas de disminución de riesgos laborales que de manera integral mejoren la calidad

de vida del trabajador, esto es desde una perspectiva gerencial que contemple la disminución de los factores que potencian a los riesgos psicosociales (Meléndez, 2017).

En concreto, al abordar los factores mencionados hacia la promoción de la salud integral de los trabajadores, la aproximación inteligible de la gerencia a estos entornos laborales, queda expuesta de manera subyacente, hacia la productividad y eficacia organizacional, al disponer del bienestar de los trabajadores dentro de decisiones colaterales innovadoras, que amplían la visión holística de la realidad laboral.

La seguridad de los procesos en todas las organizaciones, está ligada a la reducción del riesgo y para que se logre, se debe contar con un buen clima de seguridad y cultura (Mostia, 2009). En las organizaciones un buen clima cuenta con la estructura administrativa de procedimientos, organización, capacitación, etc., más una eficiente gestión gerencial, la cual debe ajustarse al escenario organizacional, la cultura de seguridad que está representada por la respuesta del trabajador cuando realiza sus funciones, por lo tanto si contamos con una cultura y un eficiente clima de seguridad, se podrá facilitar de igual manera una disminución del riesgo psicosocial.

Metodología

El enfoque cualitativo abordado a través de la fenomenología hermenéutica, permitió identificar el sentido y significado concedido por la gerencia de Tecnocrom de Venezuela, S.A, sobre el riesgo psicosocial del trabajador en los escenarios emergentes de la realidad organizacional. Ahora bien, la caracterización de la fenomenología existencial en el modo de darse las formas sensibles del ser en el mundo circundante, no puede estar separada de la esencialidad humana y la interpretación trascendente, que, de manera reflexiva, va más allá de su puro anuncio formal en las organizaciones. Tal como lo señala Heidegger (2005), la interpretación existencial, no se asume únicamente de un ente que está ahí “sino de formas existenciales esenciales de ser. Será, pues, necesario sacar a la luz su mundo cotidiano de ser “ (p. 158).

El fenómeno fue estudiado a través del discurso de tres gerentes inmersos en la situación sensible del riesgo psicosocial del trabajador en el escenario organizacional, fueron empleados como instrumentos de recolección de la información, la entrevista a profundidad, las descripciones y experiencias de los actores considerados, permiten estructurar desarrollar un proceso de codificación e interpretación de la información gerencial obtenida.

A los efectos de desplegar la simbolización de los códigos, se consideraron las iniciales de la subcategoría emergente, el gerente que la significó y las líneas de su ubicación en el

material transcrito de las entrevistas.

Discusión de Resultados

La caracterización disgregada de la información, se organizó en cuadros de contenidos para el dominio discursivo en las subcategorías interpretadas, a partir de las unidades hermenéuticas: Situaciones de riesgo psicosocial, gerencia existencial, dimensión humana del trabajador.

Interpretación del Discurso de los actores Sociales

El escenario planteado en las categorías iniciadoras construidas: situación de riesgo psicosocial (tabla 1), implicaciones gerenciales estratégicas (tabla 2) y comportamiento humano del trabajador (tabla 3), se integran a la descripción del fenómeno sobre la gerencia del riesgo psicosocial del trabajador en la empresa. En este sentido los actores sociales A, B y el actor social C, complementan el discurso general al valorar el sentido del ser trabajador.

Resultado N° 1: Situaciones del Riesgo Psicosocial

Con respecto a la evaluación de la categoría del riesgo psicosocial, mostrado en la tabla 1, debemos enmarcarla en el marco de referencia organizacional, donde la gerencia juega un papel determinante en la evaluación de los riesgos psicosociales, según Herrera & Ahedo (2013), en la búsqueda de la satisfacción humana dentro de las políticas sociales e institucionales de innovación y desafíos del futuro en la disposición de renovar “entre personas que comparten un problema (o un conjunto de necesidades, formular un proyecto de respuesta y activa instrumentos y recursos para realizarlo” (p. 85).

Al comprender estos escenarios de implicación gerencial, se debe resaltar la idea de reforzar las políticas sociales de la organización para valorar la dimensión humana de los trabajadores en un enfoque integral identificando además, con los factores sensibles que enfrenta el trabajador ante los esfuerzos y búsqueda del bienestar común en la acción conjunta para resguardar la integridad física y mental, en este sentido, la gerencia enfoca el tratamiento de situaciones que buscan minimizar los riesgos psicosociales a través de charlas, información y situaciones particulares del trabajo que impactan el estrés laboral (Zwetsloot et al., 2017).

Otros factores disminuyen la calidad de vida del trabajador, el clima de seguridad está relacionado con el agotamiento del trabajador (Zarei, Khakzad, Reniers, & Akbari, 2016) y esto es evidenciado por la falta de motivación y apatía en el cumplimiento de las labores. Estas situaciones aumentan el riesgo psicosocial dentro de las organizaciones. Las gerencias ya reconocen que deben disminuir los factores que incrementan el riesgo psicosocial de los trabajadores para así aumentar los niveles de calidad de vida e incrementar la productividad.

Tabla 1. Categoría Iniciadora construida: Situaciones del Riesgo Psicosocial

| Subcategoría/ Codificación | Discurso del Actor Social | Aspectos resaltantes a interpretar |
|---|---|--|
| Factores sensibles que enfrenta el trabajador, FACSENET, ASA, L: 3-13 | ...Duplicidad de esfuerzos, falta de motivación al logro, apatía, poca flexibilidad de la gerencia ante las necesidades de tiempo personal o familiar, disponibilidad de equipos de seguridad, limitaciones de bienestar social formal, exigencias de productividad que dañan la salud integral del trabajador... | El actor social A, identifica sus propias realidades en la falta de motivación y apatía laboral., por la recarga de esfuerzos físicos y psicológicos ante las exigencias de productividad en la organización impactan la salud integral de los trabajadores y limitan el sentido del bienestar al producir situaciones relacionadas el riesgo psicosocial. |
| Charlas para mantener en cero los accidentes laborales, CHMCAL, ASA, L: 111-116 | Ante la posibilidad de cualquier emergencia o accidente, mantenemos charlas ocasionales con ellos, cuando se esperan al tratamiento de situaciones no acordes a la necesidad de mantener en cero accidentes laborales. | El actor social A condiciona las charlas y el asesoramiento a los trabajadores ante la prioridad de la búsqueda de soluciones emergentes que mantengan la empresa en cero accidentes laborales. |
| Acción conjunta para resguardar la integridad física y mental del trabajador, ACRINFYM, ASB, L: 44-51 | Comprender que el sentido de los riesgos psicosociales debe ser referidos a su tratamiento en el campo de una acción conjunta de atención y apoyo al trabajador. | El actor social B, reflexiona en el hacer conjunto de los trabajadores para el resguardo físico y mental que debe ser apoyado a su vez, por la organización. |
| Valorar el sentido del ser trabajador, ASB, L: 77-80 | La dimensión humana tiene que ver con el sentido del ser trabajador, que está muy unido a la capacidad que ellos sostienen para mejorar su calidad de vida. | El actor social B, destaca la sensibilidad del ser trabajador frente al desarrollo de actividades y procesos que llevan a cabo proyección por mejorar la calidad de vida. |
| Estrés Laboral, ESLAB, ASC, L: 110-117 | Presencia de riesgos psicosociales cuando existe estrés laboral, éste se origina en razón de una sobrecarga de exigencias y responsabilidades en situaciones particulares de trabajo. | El actor social C advierte sobre los escenarios de sobrecarga de trabajo impactan la salud integral, generando el estrés en la zona de influencia laboral. |
| Valorar el sentido del ser trabajador, ASC, L: 142-147 | Cuando las condiciones, beneficios y prioridades de unidad social dominan el comportamiento humano, el modo de ser existencial del individuo en la empresa se duplica en las posibilidades de su permanencia. | El actor social C, concuerda con el actor social B, al reconocer que las condiciones instancias sociales apegadas al ser existencial del trabajador debe ser valorados por la organización. |

Resultado N° 2: Implicaciones Gerenciales

Respecto a las implicaciones gerenciales estratégicas, ver la tabla 2, la mirada holística de las descripciones que aportaron los actores sociales, se concentró en la significancia de la aplicación de las leyes y normativas de seguridad, como exigencia periódica de revisión de la salud integral sobre la base del conjunto de técnicas y procedimientos que tratan de disminuir o eliminar el riesgo psicosocial que según el actor social C se manifiesta “en el orden de apoyar las necesidades y preocupaciones de los trabajadores”.

Ahora bien, en materia de vida y salud integral en el trabajo, una experiencia internacional según afirman Pinto, Pradera & Serrano (2015), se focaliza en la “visión multidisciplinaria de distintos especialistas, como clave para tener un panorama completo de los alcances de la normativa y sobre todo de cómo implementarla” (p. 18). Desde este punto de vista, la difusión de la información y comunicación legislativa correspondiente al ámbito empresarial se proyecta en el reforzamiento de la cultura de prevención de incidentes, accidentes del trabajo y enfermedades ocupacionales físicas y psíquicas.

Las implicaciones gerenciales estratégicas en la actuación reconocible de los esfuerzos de los trabajadores, en un sistema de relaciones continuas de orientación y acercamiento a la realidad de sus necesidades integrales, deben partir de escenarios organizativos que demanden nuevas oportunidades para responder a la productividad y eficiencia, cuando el trabajador se mueve en escenarios competentes que disminuyen el riesgo psicosocial. En este orden de ideas las políticas y las normativas vigentes dentro del marco jurídico y adoptado en la organización, deben

orientar a la valoración de la vida de forma integral, esto comprende la salud y bienestar de todos los trabajadores, lo que fomentara un mayor nivel de conciencia en la toma de decisiones en cada proceso productivo. Acciones relacionadas con la actuación de la gestión por procesos, pueden desde una visión integral mejorar la administración de actividades y alcanzar los objetivos de la organización de manera eficiente, mostrando calidad del servicio y de los productos (Meléndez, 2017).

Tabla 2. Categoría Iniciadora construida: implicaciones gerenciales estratégicas

| Subcategoría/ Codificación | Discurso del Actor Social | Aspectos resaltantes a interpretar |
|---|---|--|
| Reconocimiento de los esfuerzos del trabajador, RECETRA, ASA, L: 34-38 | ...Ha de actuar la gerencia bien en términos de reconocimiento de los esfuerzos a los cuales se someten los trabajadores ante solicitudes contingentes de los clientes o bien, en cuanto a problemas de la vida familiar. | El actor social A entiende responsabilidad para atender los esfuerzos de los trabajadores impactan la vida laboral ante las contingencias de opciones diversas de la realidad social, familiar y de su propio desempeño. |
| Aplicación de las Leyes y Normativas de seguridad, LEYNORS, ASA, L: 70-71 | Las mismas leyes de seguridad exigen la revisión periódica de la salud de trabajador. | El actor social A destaca la condición de apego a la normativa legal vigente en materia de salud y seguridad psicosocial de los trabajadores. |
| Relaciones continuas de orientación al trabajador, RECTRA, ASB, L: 33-38 | Relaciones son continuas y directas, de orientación y respeto mutuo, de mucha conversación cuando se observa alguna irregularidad en el trabajo. | El actor social B, visualiza el perfil de la gerencia orientadora del diálogo y acercamiento a los trabajadores cuando existe o puede existir alguna irregularidad. |
| Aplicación de las Leyes y Normativas de seguridad, LEYNORS, ASB, L: 39-43 | La empresa se apega a la normativa legal vigente en materia de seguridad como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo psicosocial. | El actor social B, caracteriza el escenario normativo y legal para disminuir el riesgo psicosocial al hacer coincidencia con el discurso del actor social A. |
| Atención integral al trabajador, ATINT, ASC, L: 8-12 | Los esfuerzos, el compromiso y las decisiones manifestadas por la gerencia, están cargadas de reconocimiento formal a las situaciones que requieren ser atendida de manera integral. | El actor social C hace énfasis en la caracterización de un escenario organizacional que atienda reconozca formalmente las necesidades integrales de los trabajadores. |
| Productividad, competencia y eficiencia, PRCEF, ASC, L: 40-44 | ...demandan conocimiento e información para poder responder a los debates económicos de estos tiempos. | El actor social C enfatiza la demanda del conocimiento ante las instancias económicas del mercado para ser competitivos y eficientes. |
| Aplicación de las Leyes y Normativas de seguridad, LEYNORS, ASC, L: 67-70 | A través de la aplicación de la normativa legal vigente sobre seguridad en el trabajo y en el orden de apoyar las necesidades y preocupaciones de los trabajadores. | El actor social C, coincide con el actor social A y B, en el ámbito de trascendencia normativa de cumplimiento legal sobre la salud y seguridad de los trabajadores en términos integrales. |

Resultado N° 3: Comportamiento Humano del Trabajador

En lo que tiene que ver con las descripciones de los actores sociales en la categoría iniciadora construida acerca del comportamiento humano del trabajador, se encontró coincidencia significativa en los aspectos relacionados con la armonía, satisfacción y equilibrio productivo de manera consciente, para activar el sentido de compromiso. Es así como lo implica el actor social B, el cual permite conocer que el factor de desarrollo empresarial “constituye un elemento sensible de identificación con la empresa”. Esto es un plan de mejora sistémico que debe abarcar la participación del trabajador, para conocer sus necesidades y fomentar un desarrollo del trabajador en paralelo con la organización.

También el actor social C, despliega la información sobre la misma situación de armonía, reconocida a través de

incentivos económicos que trascienden en torno a los factores productivos “al entender sus capacidades, sentimientos, valores y preocupaciones”.

Esta perspectiva de la armonía interna de la persona en todos los requerimientos del equilibrio, tales como los aspectos materiales, subjetivos y espirituales de la vida, se reflejan en la propuesta de Braña, Domínguez & León (2013), como eventos de fortaleza en los comportamientos, capacidad de comprensión, visión de futuro, perseverancia y compasión, que implican cualidades desveladoras de salud física, mental, conocimiento, sentimientos en las nociones de florecimiento humano, para satisfacer las necesidades, así como la producción y consumo de bienes relacionales, ver tabla 3.

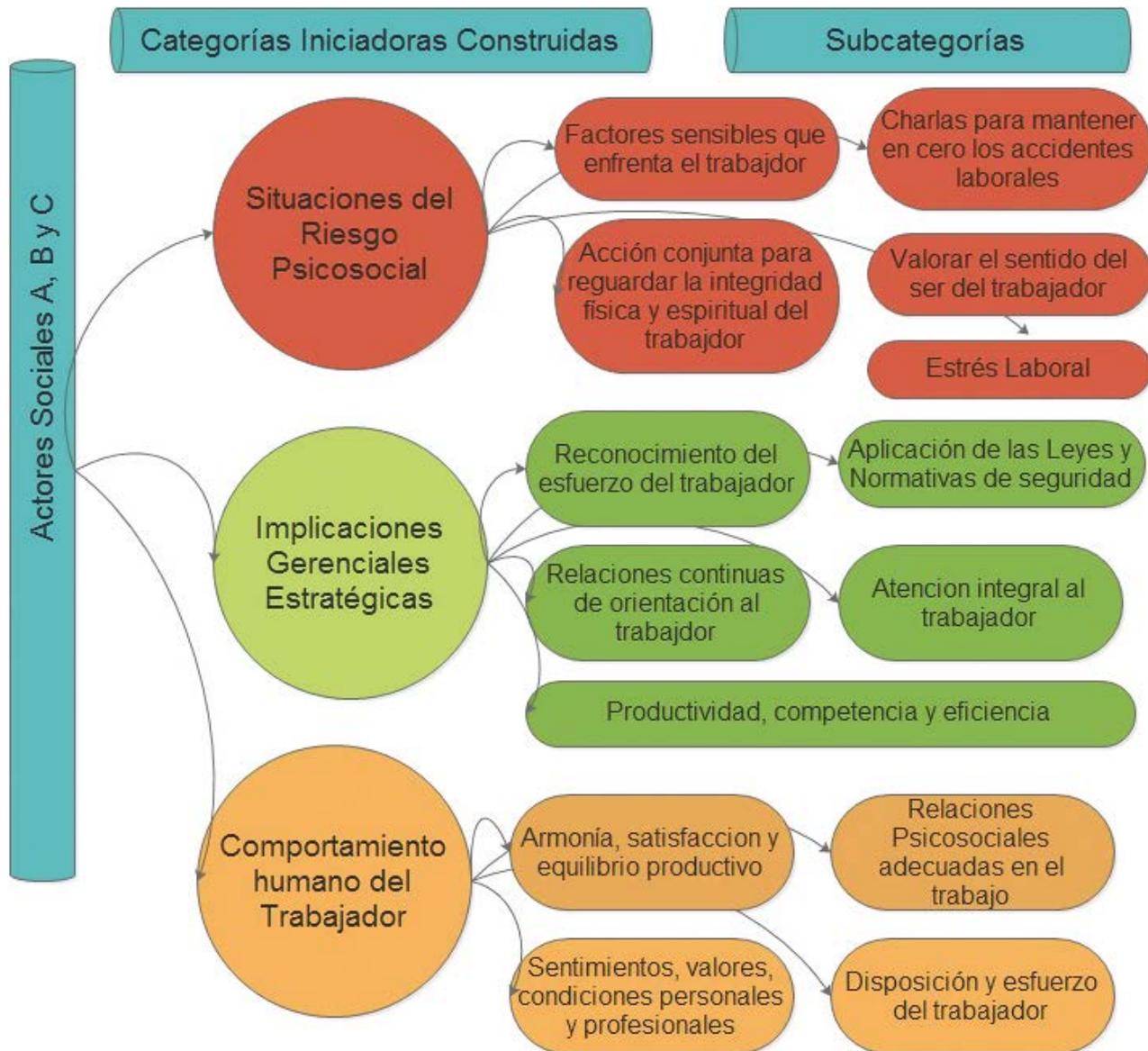
Tabla 3. Categoría Iniciadora construida: comportamiento humano del trabajador.

| Subcategoría/ Codificación | Discurso del Actor Social | Aspectos resaltantes a interpretar |
|--|--|---|
| Armonía, satisfacción y equilibrio productivo, ARSEP, ASA, L: 138-144 | ...consciencia sobre el hecho de saber hacer lo que cada quien tiene que hacer y se mantiene la armonía en la planta, porque cuando un trabajador está satisfecho y seguro en su área laboral, se produce ese equilibrio entre la productividad y el sentido de compromiso del trabajador. | El actor social A devela la necesidad de mantener la armonía en el escenario laboral para producir un equilibrio de productividad y compromiso como escenario ideal del comportamiento humano del trabajador. |
| Relaciones psicosociales adecuadas en el trabajo, REPSIS, ASA, L: 94-98 | Mantenemos un sistema de relaciones psicosociales adecuadas, de compromiso, el diálogo formal e informal... | El actor social A adecuar el sistema de relaciones psicosociales a través del diálogo y compromiso con el trabajador. |
| Armonía, satisfacción y equilibrio productivo, ARSEP, ASB, L: 116-120 | La condición humana está por encima de todo, el trabajador no solamente es factor de desarrollo empresarial, sino que constituye un elemento sensible de identificación con la empresa. | Así mismo advierte el actor social B, la complementariedad de lo antes mencionado por el actor social A, sensibilizado por la condición humana inmersa en el desarrollo empresarial. |
| Sentimientos, valores, condiciones personales y profesionales, SENVPP, ASB, L: 121-126 | La gerencia debe responder con incentivos integrales que reconozcan al trabajador como un ser humano... | El discurso del actor social B, hace énfasis en el reconocimiento humano del trabajador en sus necesidades integrales al valorar sus perspectivas personales y profesionales. |
| Disposición y esfuerzo del trabajador, DISESF, ASC, L: 36-40 | Mantenerse vigilantes para superar los esfuerzos de concentración en sus labores, estar motivados a cumplir a cabalidad con los procesos y aceptar los retos de una realidad cambiante. | La narrativa del actor social C prioriza la atención de los trabajadores en sus propias labores y responsabilidades ante lo cual deben estar motivados y sensibles para superar los retos sociales. |
| Armonía, satisfacción y equilibrio productivo, ARSEP, ASC, L: 89-94 | El trabajador es importante para la organización puesto que, su vida dedicada a la empresa debe ser reconocida mediante incentivos económicos, al entender sus capacidades, sentimientos, valores y preocupaciones. | De la misma manera señala el actor social C punto de apoyo reconocido en la satisfacción de los trabajadores para armonizar la capacidad y sentimiento al valorar su trabajo en la organización. |

Al estar de acuerdo con tales planteamientos existenciales del ser humano en la organización, se han de ajustar los términos de armonía social, salud física y mental para capturar los incentivos integrales de reconocimiento sensible en la realidad organizacional, frente a la disposición de los esfuerzos de los trabajadores, además de los sentimientos valores y preocupaciones. Del mismo modo, los actores sociales describen su significancia para mantener el sistema

de relaciones y los saberes adecuados al responder a estos incentivos integrales, puesto que tienen sentimientos, valores, condiciones personales y profesionales disponibles en el esfuerzo cotidiano productivo que permite cumplir a cabalidad los procesos. La identificación significativa de las categorías iniciadoras construidas y sus subcategorías, se visualizan de manera integral y conectada en la figura 1.

Figura 1. Categorías y Subcategorías Emergentes a partir de las descripciones de los actores sociales.



Conclusiones

Una de las intencionalidades propuestas en la investigación fue develar las implicaciones gerenciales estratégicas que se suscitan en la organización para ajustar las condiciones del desempeño respecto al riesgo psicosocial de los trabajadores. Aunque se conoce que en las organizaciones los gerentes se focalizan más en disminuir los riesgos y peligros de seguridad e higiene que considerar la importancia de los riesgos psicosociales (Guadix, Carrillo-Castrillo, Onieva, & Lucena, 2015). Sin embargo, los resultados de esta investigación muestran que la gerencia cuenta con las condiciones, beneficios y prioridades a

otorgar hacia la salud integral de los trabajadores, en tanto se despliegan comportamientos humanos sensibles en el modo de ser existencial de los individuos, para duplicar las posibilidades de su permanencia en la organización dentro de las exigencias y responsabilidades de situaciones particulares del trabajo, frente a los factores sensibles que requieren el asesoramiento profesional sobre los riesgos psicosociales latentes en las operaciones cotidianas.

En lo que tiene que ver con la productividad, las demandas externas

del entorno y la dualidad de funciones estresantes, intensifican la demanda emocional del trabajador, factor fundamental que adquiere significado dentro de las implicaciones estratégicas de la gerencia para superar las condiciones tangibles e intangibles de apoyo al trabajador, en función de atraer relaciones psicosociales adecuadas que respondan a los retos de una realidad cambiante.

En cuanto a la intencionalidad de interpretar las percepciones de la gerencia del comportamiento humano del trabajador, en las situaciones de riesgo psicosocial de la empresa, se reflexiona en torno a los factores de desarrollo empresarial siempre y cuando se canalicen los escenarios de armonía, satisfacción y equilibrio productivo que responden a incentivos integrales de reconocimiento del ser trabajador.

En este sentido y dentro del alcance de esta investigación, se conoce que la relación entre la gerencia y el riesgo psicosocial de los trabajadores, cobra fuerza descriptiva desde los factores sensibles que enfrenta el trabajador, los cuales son reconocidos desde la visión y perfil de gerente como ser humano. Por lo tanto el mantenimiento de relaciones continuas de orientación, así como su accionar en materia de aplicación de las leyes y normativas de seguridad como eventos de decisiones y de reconocimiento formal a las condiciones de riesgos psicosociales, son responsabilidades de los distintos niveles gerenciales de las organizaciones.

Dentro del escenario señalado, se comprende, además, las tendencias actuales sobre la promoción de la prevención de riesgos laborales, lo cual incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos

de los ambientes de trabajo, sino también aquellos que atentan contra la integridad física y mental del trabajador y su familia, como en sus múltiples dimensiones psicosociales, que la empresa ha de garantizar en las condiciones de seguridad social.

Por lo tanto, la gestión de higiene y seguridad en la empresa puede retomar sustentos de la gerencia estratégica para anticipar, identificar y valorar el control de factores de riesgos psicosociales en las condiciones operativas como expresión de compromiso para fortalecer la seguridad y salud laboral de sus trabajadores y evitar los costos asociados a los accidentes que pueden derivarse del riesgo psicosocial y afectar al individuo o la organización (Forteza, Carretero-Gómez, & Sesé, 2017).

Así, se concluye que la gerencia ha de trabajar desde una doble línea estratégica relacionada con los riesgos y el diseño seguro en las empresas, por un lado, en lo que se refiere al enfoque de la unidad técnica de ingeniería de riesgos, gestión de riesgos y análisis de los mismos, por otro lado, en lo que tiene que ver con la percepción social del riesgo, en tanto que la comunicación y prevención de éstos, pasa por conocer cuáles mecanismos psicosociales se han de activar a través de experiencias, formación, valores, creencias, normas/reglamentos/leyes de seguridad e higiene, expectativas, beneficios sociales integrales y participación a fin de facilitar las lecturas múltiples asociadas con la minimización de los riesgos y su direccionalidad de la ingeniería de proyectos y la unidad de riesgos.

Listado de Referencias

- Braña, R.; Domínguez, R & León, M. (2013). *Buen vivir y cambio de la matriz productiva. Reflexiones desde el Ecuador. Quito: Fiedrich-Ebert-Stiftung/ Universidad de Cantabria.*
- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar. Madrid: Paraninfo.*
- Forteza, F. J., Carretero-Gómez, J. M., & Sesé, A. (2017). Occupational risks, accidents on sites and economic performance of construction firms. *Safety Science, 94*, 61–76. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.01.003>
- Galofre, F & Giménez, A. (2013). (Edit.). *El cambiante mundo de las organizaciones. Teoría, metodología e investigación. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.*
- Guadix, J., Carrillo-Castrillo, J., Onieva, L., & Lucena, D. (2015). Strategies for psychosocial risk management in manufacturing. *Journal of Business Research, 68*(7), 1475–1480. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.01.037>
- Heidegger, M. (2005). *Ser y tiempo. [Traducción de Jorge Eduardo Rivera]. Santiago de Chile: Universitaria.*
- Herrera, M & Ahedo, J. (2013). (Coords.). *El trabajador social del siglo XXI. La Rioja: Universidad Internacional de la Rioja.*
- Kurucz, E. C., Colbert, B. A., Lüdeke-Freund, F., Upward, A., & Willard, B. (2017). Relational leadership for strategic sustainability: practices and capabilities to advance the design and assessment of sustainable business models. *Journal of Cleaner Production, 140*, 189–204. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.03.087>
- Leitão, S., & Greiner, B. A. (2017). Psychosocial, Health Promotion and Safety Culture management – Are Health and Safety Practitioners involved? *Safety Science, 91*, 84–92. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2016.07.002>
- Meléndez, J.R. (2017). *Administración y gestión de riesgos en proyectos de la Empresa pública. Guayaquil, Ecuador: Dirección de Publicaciones de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.*
- Mostia, W. B. L. (2009). Got a risk reduction strategy? *Journal of Loss Prevention in the Process Industries, 22*(6), 778–782. <https://doi.org/10.1016/j.jlp.2009.09.005>
- Moyo, D., Zungu, M., Kgalamono, S., & Mwila, C. D. (2015). Review of Occupational Health and Safety Organization in Expanding Economies: The Case of Southern Africa. *Annals of Global Health, 81*(4), 495–502. <https://doi.org/10.1016/j.aogh.2015.07.002>
- Pinto, P.; Pradera, J & Serrano, R. (2015). *Guía para implementar la normativa de seguridad y salud en el trabajo del Perú. Consejos y análisis para una implementación práctica y económica. Lima: Asociación Peruana de Prevencionistas de Riesgos.*
- Segarra Cañameres, M., Villena Escribano, B. M., González García, M. N., Romero Barriuso, A., & Rodríguez Sáiz, A. (2017). Occupational risk-prevention diagnosis: A study of construction SMEs in Spain. *Safety Science, 92*, 104–115. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2016.09.016>
- Soto, A. (2008). (Edit.). *Flexibilidad laboral y subjetividades. Hacia una comprensión psicosocial del empleo contemporáneo. Santiago de Chile: LOM.*
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales. México: Universidad Nacional Autónoma de México.*
- Zarei, E., Khakzad, N., Reniers, G., & Akbari, R. (2016). On the relationship between safety climate and occupational burnout in healthcare organizations. *Safety Science, 89*, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2016.05.011>
- Zwetsloot, G. I. J. M., Kines, P., Wybo, J.-L., Ruotsala, R., Drupsteen, L., & Bezemer, R. A. (2017). Zero Accident Vision based strategies in organisations: Innovative perspectives. *Safety Science. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2016.08.016*

ARTÍCULO

APORTES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN
LA CULTURA DIGITAL DEL ECUADORCONTRIBUTIONS OF HIGHER EDUCATION IN
THE DIGITAL CULTURE OF ECUADOR

Ing. Ana Ulloa Armijos, MAE.

Directora de la Carrera Ingeniería en Comercio Electrónico y Directora del Centro de Especialidades de Informática Superior, Facultad de Especialidades Empresariales, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Realizando el Doctorado en Ciencias de la Comunicación, Universidad de La Habana, Cuba.

E-mail: ana.ulloa@cu.ucsg.edu.ec

Recepción: 02/03/2017

Aceptación: 30/04/2017

Publicado: 02/05/2017

Resumen

En la actualidad, las carreras ofertadas en el Ecuador son evaluadas para lograr la acreditación y reconocimiento del Consejo de Educación Superior.

Esta investigación analiza la oferta de una carrera de tercer nivel de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, desde dos variables, la primera su pertinencia y la segunda la incidencia.

El enfoque metodológico utilizado es de carácter analítico descriptivo en combinación de los métodos cuantitativo y cualitativo. El estudio cuantitativo relacionado al Plan Nacional del Buen Vivir y el análisis estadístico de las TIC's.

En lo cualitativo se considera los aportes de la carrera en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, la función social del conocimiento, las políticas públicas, a los actores, al impacto y a la innovación, teniendo como referencia las técnicas de observación; en el análisis documental del Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, y los estudios propios de la Institución.

El presente estudio expone los lineamientos de investigación de la Universidad, de la Facultad de Especialidades Empresariales y del proyecto académico, para lograr el aporte de la formación profesional en la cultura digital del Ecuador.

Palabras clave: educación superior, cultura digital, pertinencia, incidencia.

Abstract

At present, the country offered careers are evaluated to achieve accreditation and recognition of the Higher Education Council.

This research analyzes the offer of a third level career at the Catholic University of Santiago de Guayaquil, for two variables, the first and second relevance incidence.

The methodological approach used is descriptive analytical nature in combination of quantitative and qualitative methods. The quantitative study related to the "Plan Nacional del Buen Vivir" and statistical analysis of TIC's.

Qualitatively it considered the contributions of the race in the United Nations Development Programme, the social function of knowledge, public policy, actors, impact and innovation, with reference to the observation techniques; the documentary analysis of the Latin American Institute of Electronic Commerce, National Telecommunications Secretary and own studies of the Catholic University of Santiago de Guayaquil.

This contribution presents the research guidelines of the University, Faculty of Business and academic specialties project, to achieve the contribution of vocational training in the digital culture of Ecuador.

Key words: *upper education, digital culture, pertinence, incidence.*

Introducción

Se distinguen diversos procesos de comunicación con el uso de internet que es una herramienta que permite establecer una comunicación mediada en diversos entornos político, social, económico y tecnológico. Al considerar el entorno social, el internet permite establecer una comunicación mediática con diferentes personas que tienen intereses afines. En esta misma línea de interés se analiza la comunicación en el entorno económico tomando en cuenta la interacción que realizan las empresas que tienen páginas web empresariales con sus usuarios que acceden a la red para realizar sus transacciones personales de manera virtual, donde el mensaje y recepción codificada de éste es importante para poder ejecutar diversas acciones necesarias al adquirir un servicio online, sin el apoyo de un representante de la empresa que está prestando el servicio en internet.

(Rojas L. y Grillo C., 2011) Expresan que las tecnologías de la información son un soporte efectivo para los procesos empresariales; sin embargo, los aplicativos deben estar relacionados con el contexto y perfilados de acuerdo con las necesidades de la empresa, de lo contrario solo servirán para acumular un gran número de datos difíciles de analizar o ser tan complejas que la sola alimentación de la información acaparará la atención de la estructura organizativa, descuidando los procesos. (p.22).

Por lo tanto es necesaria la comprensión del espacio conceptual de la comunicología en cuatro dimensiones: difusión, estructuración, interacción y la expresión. De allí que es necesario abordar la expresiones del texto antes del desarrollo de sus páginas web por las acciones que pueden provocar en los diferentes usuarios que ingresan a la red ya sea por computador, tablets, celulares etc.

La Organización Mundial de Comercio (OMC, 2013) expone que muchos países en desarrollo carecen de mano de obra con formación suficiente en materia de TIC's¹ y tecnología móvil, lo que supone una enorme desventaja para muchas PYMES² que tratan de diversificar sus actividades o de participar en el

comercio electrónico.

La falta de conocimiento digital, la inapropiada comunicación en los sitios web, la falta de capacitación de las personas que prestan los servicios en la red y los cortos periodos de tiempo entre las continuas actualizaciones, provoca que existan contratiempos al momento de realizar transacciones online.

La Investigación con relación a la agenda de desarrollo del país

Se relaciona con las líneas de investigación del SINDE³, las líneas de la Facultad de especialidades y las de la carrera de Ingeniería en Comercio Electrónico, dado que en éste último punto es donde se forman los alumnos que tendrán la base metodológica para desarrollar sitios web en las diferentes MiPYMES del Ecuador y en donde se desempeñen como profesionales graduados.

Las líneas del (SINDE, 2014) , correspondientes a la investigación son:

2. La educación y comunicación.
3. Las artes, letras y conectividad tecnológica.

Las líneas de investigación de la Facultad de Especialidades Empresariales de la UCSG:

2. Tendencias de mercado de consumo final.
4. Métodos y técnicas empresariales con capacidades de innovación.
7. Comunicación internacional.

Las líneas de área de investigación de la carrera de Ingeniería en comercio electrónico, en donde se forman los estudiantes son:

1. Tendencias de mercado de consumo final a través de la Web.
2. Métodos y técnicas empresariales, capacidad de innovación del comercio electrónico.

Los tipos de problemas a los que responden estas líneas de investigación, aplicados a la escasa cultura tecnológica en la población, a la desconfianza por parte de usuarios con respecto a los métodos de pago y formas de envío de productos y al desconocimiento de las potencialidades del internet como método de desarrollo de negocios.

La pertinencia con relación a las líneas de investigación antes epuestas se analiza desde cuatro enfoques, el primero

¹ TICS.-Tecnologías de Información y Comunicación.

² PYMES .-La pequeña y mediana empresa.

³ SINDE.-Sistema de investigación y desarrollo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

con relación a la academia con énfasis en el desarrollo de las ciencias empresariales y con los modelos adaptados a la realidad social ecuatoriana, a través de las TIC's. El segundo, desde la profesión en los aspectos vinculados con el acceso a nuevas formas de negocios y al desarrollo de nuevos segmentos de mercado. En el tercer enfoque desde el área social en donde intervienen dos dominios del PNBV, en donde el dominio 3 plantea el desarrollo de la educación Humanística, científica y tecnológica para el Buen Vivir y el dominio 4 que establece el desarrollo de modelos y procesos de gestión que articulen lo público, privado y la sociedad civil para el Buen Vivir. El último punto abarca el área investigativa con el enfoque mixto, con referencia epistemológica – hermenéutica.

La investigación se relaciona con la carrera, en la participación del graduado que investiga los mercados, analiza e interpreta escenarios y plantea soluciones profesionales aplicadas a la realidad. También con la intervención en las dimensiones de incidencia y pertinencia del PNBV. Para determinar la relación de la investigación con la agenda hay que establecer en que dimensiones del PNBV⁴ interviene. Estas son la incidencia se estudia el impacto de la carrera de Ingeniería en comercio electrónico en diferentes zonas en el Ecuador, luego se presenta la respectiva pertinencia con algunas preguntas importantes del formato planteado por el CES⁵, por el CEAACES⁶, De la matriz de políticas y lineamientos estratégicos. (Navarro, Ana M., Alvarez Ma. T. y Gottifredi J. C., 1997) expresan que una de las formas de evaluar la pertinencia social de la Universidad es investigar el nivel y el tipo de relación, comunicación y vinculación existentes, a través de estrategias que permitan indagar sobre la imagen que, por un lado, tengan los actores sociales que interactúan en su propio seno y el de aquellos que pertenecen a la comunidad donde ella se inserta, por el otro. (p.10).

Incidencia de la Carrera en la Agenda Zonal del Plan del Buen Vivir 2014-2017

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES, 2013), conformó niveles administrativos de planificación: zonas, distritos y circuitos a nivel nacional; que permitirán una mejor identificación de necesidades y soluciones efectivas para la prestación de servicios públicos en el territorio. (p.1).

El proyecto académico de tercer nivel tienen actualmente una incidencia en 6 zonas de las 9 planteadas por en el Plan Nacional del Buen Vivir, los cuales se detallan a continuación: **Ver gráfico 1 - cuadro 1.** Es importante resaltar que se toman en cuenta los alumnos de diferentes provincias que estudian en la carrera de Ingeniería en comercio electrónico de la

Facultad de Especialidades Empresariales de la Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil en el Ecuador.

La incidencia en la transformación de la matriz productiva.

Se consideran las principales líneas de acción que se manejan en las zonas 1, 2, 4,5, 7 y 8 del (PNBV 2013-2017): La primera relacionada con impulsar la capacitación, formación e investigación. La segunda línea en la contribución al desarrollo de la pequeña y mediana industria en el marco de la Agenda Zonal y finalmente la tercera contemplada en el fomento de la transferencia de tecnología para el mejoramiento de la producción.

La incidencia en la reducción de brechas y desigualdades socioeconómicas

- Incrementar el acceso de la población a la educación superior
- Intensificar las acciones tendientes a la universalización de la educación y promover el dialogo de saberes para fortalecer las relaciones interculturales en la educación (p.391-396).

La incidencia en la sustentabilidad patrimonial

Distribuir y circular los contenidos sociales construidos desde la autonomía y la memoria y profundizar el diálogo social e interpretarlo.

Intervención de la carrera en la zona 5 a nivel Nacional e Internacional

Intensificar las acciones tendientes a la universalización de la educación.

Pertinencia

(Méndez, 1998) menciona que la pertinencia en la educación superior se considera primordialmente en función de su contenido y su supuesto en la sociedad, de sus funciones con respecto a la enseñanza, la investigación y sus conexos, y de sus nexos con el mundo del trabajo en el sentido amplio, con el estado y la financiación pública y sus interacciones con otros niveles y formas de la educación. (p.3)⁷.

Pregunta del formato- proyecto –carreras del CES, relacionado con la investigación:

¿Cuáles son los problemas y necesidades de los contextos y objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir –PNBV que abordará la profesión?

Durante la formación profesional se abordan las necesidades planteadas anteriormente, referentes a la relación de las líneas

⁴ PNBV: Plan nacional de Buen Vivir 2013-2017.

⁵ CES: Consejo de Educación Superior.

⁶ CEAACES: Consejo de Evaluación Académica y Acreditación en la Educación Superior.

⁷ Méndez Elvia cita a la UNESCO (Organización de la Naciones Unidas para el Desarrollo)1998.

de investigación con el PNBV y adicionalmente, asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.

Dentro de la pertinencia de la carrera se consideran algunas preguntas, dado el formato solicitado por el CEAACES:

A. ¿Cuáles son los horizontes epistemológicos que están presentes en la profesión?

La gestión de la información, el manejo administrativo y financiero, al diseño y a la investigación.

B. ¿Cómo están vinculadas las tecnologías de punta a los aprendizajes profesionales para garantizar la respuesta a los problemas que resolverá la profesión en los sectores estratégicos y de interés público?

A través de los procesos tecnológicos aplicados al comercio electrónico dentro de los contextos de la cultura digital para planear, diseñar, desarrollar, implementar, reestructurar los diversos portafolios de productos y servicios del mercado global.

Existen ejes estratégicos que influyen en la aplicación profesional de la carrera como parte de las tendencias en entornos virtuales. En el eje estratégico de los estados, es considerada la integración económica, en un ambiente ideal del desarrollo profesional del ingeniero en comercio electrónico. En el estratégico de globalización, el comercio electrónico se aplica a los diferentes modelos de negocios en internet. En el eje estratégico científico-tecnológico, se encuentra en la tecnología móvil y en el eje estratégico de impacto social- tecnológico, esta dado por el desarrollo de los productos y el interactuar con las nuevas tecnologías.

De la matriz de políticas y lineamientos estratégicos

- I. El punto 10.6 establece potenciar procesos comerciales diversificados y sostenibles en el marco de la transformación productiva:
 - b. Impulsar la oferta productiva de los sectores prioritarios, incluido el cultural, para potenciar sus encadenamientos productivos, diversificar los mercados de destino, fortalecer el comercio electrónico, los servicios postales, la integración regional.
 - c. Bienes y servicios, con la incorporación de nuevos actores, especialmente de las MiPYMES⁸ y de la EPS⁹. (p. 515).
- II. El punto 11.3 expone democratizar la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y de tecnologías de información y comunicación (TIC's). (p.519).

De la participación de la carrera en el Incremento de los índices tecnológicos al año 2017 del PNBV.

Aumentar el porcentaje de personas que usan TIC's en un 50%. (p.330).

La Relación de la Investigación con los objetivos de PNBV¹⁰.

Contemplada en el Objetivo 4, en el que se indica fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. En el objetivo 5 que expone la construcción de espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad. El objetivo 10, relacionado en impulsar la transformación de la matriz productiva y con el objetivo 11 en asegurar la soberanía y de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.

La información y el conocimiento tienen un rol primordial en la construcción de una nueva sociedad. Esto ha generado un nuevo impulso del gobierno hacia los territorios digitales. La mayoría de las instituciones públicas y privadas a nivel nacional no proporciona servicios ni trámites que permitan acceder a servicios de calidad por medios electrónicos.

El uso de Internet se ha cuadruplicado con relación al 2006, lo que permite un acceso 2012g)¹¹.

Otro elemento importante más democrático a la información. (INEC¹², 2011b). Adicionalmente, la conectividad de fibra óptica en el país se ha incrementado de 1.251 km. en once provincias –en el 2006–, a 8.689 km. en veinticuatro provincias –en junio de 2012– (SENPLADES, a considerar es la velocidad en el acceso a Internet. El servicio de banda ancha es concebido como uno de los componentes principales de conectividad para el desarrollo digital. Ecuador posee una densidad 134 de conexiones de banda ancha fija del 4,19%, lo que está por debajo del 8% de la media latinoamericana, del 7% de la de los países del Asia del Pacífico, y del 19% de Europa (SENATEL, 2011)¹³.

Contribución del trabajo al desarrollo desde los Enfoques del PNUD

(Cruz, 2004) manifiesta que hay tres oportunidades más esenciales que serían las de disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para poder lograr un nivel de vida digno. Si no se poseen estas oportunidades esenciales, otras resultarían inaccesibles (PNUD, 1990). (p.1).

⁸ MiPYMES: Micro-pequeña y mediana empresa.

⁹ EPS: Actores de la economía popular y solidaria.

¹⁰ Plan Nacional del Buen Vivir.

¹¹ SENPLADES: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

¹² INEC.-Instituto Nacional de Estadísticas y Censo.

¹³ SENATEL: La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

El objetivo del PNUD establece el crecimiento inclusivo, mejores servicios, sostenibilidad medioambiental, buena gobernanza y seguridad son fundamentales para progresar. Ofrecen experiencia en la teoría y práctica del desarrollo, y décadas de experiencia a nivel de los países para hacer oír las voces de las personas en las deliberaciones.

(UNDP, 2015) desde el PNUD¹⁴ se ayuda a los gobiernos a medir y comprender la pobreza, y a mostrar a la sociedad civil cómo interpretar y usar las estadísticas pertinentes. (p.2).

Según lo expuesto anteriormente por el PNUD, se determinan dos dimensiones dentro del ámbito vinculado a potenciar la comunicación interactiva de las páginas web empresariales con sus usuarios. La primera con respecto a los mercados inclusivos y medios de vida sostenibles, al considerar a los sectores de bajos ingresos en los negocios inclusivos que pueden ofrecer servicios y productos a través de internet, al disminuir los costos por la disminución de los intermediarios.

La segunda dimensión contempla los mejores servicios, debido al entorno virtual que da la posibilidad de ofrecer servicios de diversa índole a la comunidad y llegando a zonas urbanas y rurales, lo que a su vez da oportunidad a que mejore la calidad de vida de las personas, al cambiar la forma de comercializar los productos que se ofertan y se demandan en una página web.

La Función Social en la Educación Superior

Se produce a través de la función social de conocimiento en la Educación Superior, mediante la capacitación de alumnos de la carrera de Ingeniería en comercio electrónico que adquieren competencias especiales para la adecuada planificación de desarrollo de sitios web empresariales, dada la investigación de la interacción comunicativa actual de los sitios web empresarial que tienen las PYMES con sus usuarios y que al culminar sus estudios puedan lograr el desarrollo productivo de la sociedad, en el ámbito en donde se desenvuelvan logrando facilitar las transacciones comerciales de la ciudadanía y que a su vez mejoren la calidad de vida de las personas que usen la Tecnología como un medio de ahorrar tiempo y dinero.

(Nuñez, 2009) expone que la tecnología moderna, apoyada en el desarrollo científico (tecnociencia), ejerce una influencia extraordinaria en la vida social en todos sus ámbitos: económico, político, militar y cultural. (p.124). Al considerar el impacto que tienen la TIC's es necesario dar respuesta a una necesidad nacional y mundial.

(Kruger K. Jiménez M. y Molas A., 2006) Mencionan los siguientes puntos de la función social de la educación superior dentro de un marco conceptual como la revisión de algunas teorías sociológicas:

a) Desde el punto de vista sociológico, la educación no consiste en primera instancia en la transmisión de conocimiento, sino de pautas de comportamiento y cultura estandarizadas.

c y j) La educación superior esta intrínsecamente vinculada a la investigación, orientada a la transmisión de esta racionalidad científica como forma de comportamiento social y que también debe responder a los requerimientos del sistema económico y la sociedad. (p.12-13) **Generación de concepto de función social del conocimiento.** Todo proyecto de investigación que sea divulgado, puesto en práctica y tenga influencia en el desarrollo de la sociedad¹⁵, desde cualquier ámbito epistemológico en el que fue elaborado.

Las Políticas Públicas y el Acceso al Conocimiento

Otro punto importante que entra en el contexto son las políticas públicas que permiten o restringe el acceso al conocimiento del manejo del comercio electrónico en el Ecuador.

(Ruiz, D. y Cádenas C., 2003) manifiestan que generalmente por Políticas Públicas se han entendido los programas que un gobierno, cualquiera que sea, desarrolla en función de un problema o situación determinada. (p.5).

La definición de Políticas Públicas son las acciones de gobierno, es la acción emitida por éste, que busca cómo dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad, como señala Chandler y Plano¹⁶, se pueden entender como uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales. (p.3).

Las políticas públicas que frenan la cultura digital en la sociedad son (CEAACES y LOES¹⁷), mismos que plantean resoluciones de aprobaciones de titulaciones de carrera y no consideran la titulación de la carrera de comercio electrónico dentro de la matriz productiva, por lo tanto no está acorde con el Plan Nacional del Buen Vivir dentro del punto de vista de las Telecomunicaciones y uso de las TIC's.

Las Regulaciones

En la LOES indica lo siguiente, en uno de los artículos relacionados con la investigación y la formación profesional, que harán realidad en el cambio de cultura digital: (Decreto No. 865) expone en el Art. 8, literal a, el aporte al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la

¹⁴ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

¹⁵ El significado de Desarrollo humano, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), trata de la promoción del desarrollo potencial de las personas, del aumento de sus posibilidades, y del disfrute de la libertad para vivir la vida que valoran.

¹⁶ (Chandler y Plano 1988:107) citado por (Ruiz, Domingo & Cádenas 2003).

¹⁷ LOES.-Ley Orgánica de Educación Superior.

producción científica y a la promoción de las transferencias e innovaciones tecnológicas. En el Art. 15 menciona que todas las universidades o escuelas politécnicas se someterán a la tipología establecida por el CEAACES y en el Art. 20 referente a la nomenclatura de los títulos, establece que el Reglamento de Régimen Académico incorporará la nomenclatura de los títulos profesionales y los grados académicos que expidan las instituciones de educación superior estableciendo su unificación y armonización nacional, tomando en cuenta los parámetros internacionales.

Se basan en las definiciones generales de la UNESCO¹⁸. Al revisar los nombres de las áreas de conocimiento no aparece el comercio electrónico, sino como sistemas de información.

Cabe señalar que por las razones anteriormente expuestas, la Universidad Católica tuvo que tomar la decisión de cerrar la carrera de Ingeniería en Comercio Electrónico de la Facultad de Especialidades Empresariales. Lo que incurre en no seguir formando profesionales capacitados en el desarrollo de sitio web empresariales, lo que a mediano plazo se podrá observar la deficiencia en las transacciones comerciales de las MiPYMES por la falta de cultura digital aplicada a los servicios que ofrecerán las empresa en internet y aplicado a la investigación que se realiza, tampoco se potenciará la comunicación interactiva de éstas con sus usuarios.

Los Actores Vinculados y las Interacciones

Las disposiciones de Gobierno en cuanto a las titulaciones en la educación superior van en contra de los intereses de las MiPYMES asociadas a las cámaras de comercio, industria, transporte, etc. que requieren profesionales con conocimientos en toda la infraestructura técnica y administrativa del manejo de páginas web que permite a su vez poder realizar el comercio electrónico a nivel nacional e internacional. Uno de los intereses principales de la herramienta es la reducción en los costos de los productos, debido a que no hay la atención presencial sino a través de internet.

Según lo expuesto la intensidad del impacto en la educación superior en la cultura digital de este estudio es alta, considerando como un dictamen ó imposición sin escuchar las partes involucradas a nivel académico y empresarial.

La Cámara de Comercio de Guayaquil organiza eventos cada año de e-commerce Day¹⁹, ellos ven a la herramienta de internet como necesidad de poder dar respuesta a las demandas de las empresas nacionales y extranjeras.

De los actores:

En este punto se analiza los actores de las decisiones y la incidencia de estudios superiores para poder desarrollar sitios web empresariales, de tal forma que puedan vincularse las PYMES y la sociedad en entornos virtuales.

- Las Instituciones Educativas de nivel superior, la banca con respecto a los pagos y la sociedad que usa la tecnología para realizar trámites personales.
- El Gobierno con el SENPLADES, la LOES con el reglamento general de Educación Superior, el CEAACES-CES en donde exponen que según la disposición transitoria que en el plazo de 5 años todas las carreras, programas y postgrados deberán ser evaluados y acreditados conforme a la Ley.
- Las PYMES y MiPYMES.- Que están percibiendo desde el punto de vista económico la ventaja competitiva y ahorro de dinero.
- La UNESCO.- Con la presentación de las áreas y subáreas del conocimiento, en donde la ciencia no coincide con las necesidades sociales.

Análisis de Datos

Otro aspecto importante a tomar en cuenta son los datos estadísticos al 2013 presentados por el ministerio de telecomunicaciones en el Ecuador que presenta las cifras de penetración del internet en los hogares y el uso de la tecnología móvil y el INEC.

El análisis PEST del proyecto de formación profesional conforme a su pertinencia en la sociedad considera cuatro entornos:

El político, con las regulaciones presentadas por el gobierno ecuatoriano para el sector de las telecomunicaciones, que buscan fortalecer a los sectores existentes, y expandir las áreas desatendidas, optimizando los recursos del Estado, aplicando nuevas tecnologías que aún no han sido explotadas, para elevar el nivel de vida y bienestar de los ciudadanos.

El económico, que considera que en el año 2011 el país comercializó cerca de 300 millones de dólares a través de ventas por Internet y en los últimos tres años, el país incrementó sus ventas en la red un 50%, según el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico (ILCE)²⁰.

El social, que comprende el análisis de datos de acuerdo con las estadísticas dentro de la provincia del Guayas que posee mayor acceso a internet con el 45,3%. La aportación de la carrera con el convenio de la empresa ASCOMSA S.A.²¹

¹⁸ UNESCO.- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

¹⁹ Información del comercio electrónico en Ecuador, <https://blogcomercioelectronico.com/ventas-comercio-electronico-en-ecuador-2012>.

²⁰ ILCE.-Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico.

²¹ ASCOMSA S.A.-Empresa de venta de equipos tecnológicos.

destinado a otorgar hosting gratuito por el lapso de un año a los estudiantes. Contar con alumnos de diferentes ciudades y adicionalmente la renovación del convenio de la carrera con la Cámara de comercio electrónico Peruana.

El Tecnológico:

Es importante aclarar que la relación de la Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS) con el concepto tecnológico en sí, va más allá del manejo de un equipo, sino a todo lo que abarca el entorno del sitio web publicado en la red, que va desde la organización de la empresa, para poder brindar sus servicios y productos, hasta el momento de realizar transacciones personales exitosas en línea por parte de los usuarios.

(Rivera, 2012) expone que de un total de 142 países analizados en el 2012, Ecuador se ubica en el puesto 96. A su vez menciona que el país está creciendo tecnológicamente, debido a los planes de inclusión tecnológica, que las redes sociales en el país han logrado que la economía se mueva y genere más empleos ya que muchas empresas y empresarios las utilizan para promocionar, comunicar, reclutar personal y fidelizar al cliente. Otro punto importante es que los adolescentes son quienes están más involucrados con el uso de la tecnología y la comunicación a través de medios virtuales. (p.2).

Los análisis estadísticos, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), son un importante factor de desarrollo, de ahí que es importante conocer como están las cifras de penetración, el Ministerio de Telecomunicaciones MINTEL²², y el Instituto Nacional de Estadística y Censos presentaron los avances desde el 2010 al 2013.

Las estadísticas provenientes de encuestas a 21.768 hogares, a nivel nacional, regional, provincial, de nivel urbano y rural²³.

Las cifras obedecen a los avances en cuanto a los servicios de telecomunicaciones y a la utilización de las TIC's a nivel nacional, para establecer políticas públicas que beneficien a la población ecuatoriana.

Dentro de la información proporcionada por ambas instituciones, con relación al equipamiento tecnológico en los hogares, al 2013:

- El 24.7% de los hogares ecuatorianos cuentan con una computadora de escritorio.
- El 9.8% cuentan con un computador portátil.
- El 78.8% de los hogares posee telefonía celular.

Las personas que cuentan con un celular activado:

- Por género, el 49.1% de los hombres, frente al 44.3% de

las mujeres.

- Por edad, de 25 a 34 años, con el 71.5%, seguido por el 69.1% que corresponde a las personas de 35 a 44 años.
- Referente a la distribución por provincia, en Pichincha el 55%, seguido por Guayas con el 50.6%. Bolívar registra el menor porcentaje con el 29.7%.

Con relación al porcentaje de personas que poseen teléfonos inteligentes, Smartphones:

- El 16,9% de las personas que posee un celular tiene un teléfono inteligente (SMARTPHONE), frente al 8,4% del 2011, es decir 8,5 puntos más.
- A nivel nacional en el 2012, los hogares gastan mensualmente en promedio \$74,10 dólares en telefonía celular.

Según el MINTEL, las TIC's se muestran cada vez más como una necesidad en el contexto de la sociedad.

La Innovación Empresarial

(Mulet, 2014) considera que cuando se habla propiamente de innovación, se hace referencia a todo cambio, basado en conocimiento de cualquier tipo, siempre que genera valor y cuando tenga consecuencias económicas directas. (p.3).

(Nuñez J., Fernández A. y Hernández J., 2012) mencionan que innovar es dar solución creativa basada en el conocimiento a problemas (económicos, sociales) en ambientes productivos. Esas soluciones deben generar inclusión, cohesión e integración social. (p.8). Según el criterio del Manual de Oslo, dos de las siguientes actividades inciden en el diseño de una metodología para lograr trámites personales online exitosos. El primero, llamado de "actividades de generación y adquisición de conocimiento" está formado por la I+D realizada o financiada por la empresa. El segundo corresponde a las actividades que se llama "preparación para la comercialización". (p.44).

No es extraño que se tenga un mejor conocimiento de las innovaciones tecnológicas²⁴. Y hoy gracias a los trabajos de la OCDE²⁵ tenemos una clara idea de las actividades que permiten llevar el conocimiento tecnológico al mercado. (p.5).

La contribución esperada, es en base a la elaboración de la fundamentación y conceptualización de una metodología en la planeación de sitios web empresariales, basada en el análisis de la eficacia de los trámites personales en línea, realizados por los Guayaquileños en los años 2013 al 2014.

Los Impactos Esperados en la Sociedad.

(Bello, 2009) expone que el impacto está compuesto por

²² MINTEL.-Ministerio de Telecomunicaciones.

²³ Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo - ENEMDU (2010 - 2013).

²⁴ (Fernández, E. & Vázquez C., 1996) consideran que la innovación tecnológica es el hecho de comercializar por primera vez una tecnología en el mercado. Esta puede ser tanto de producto como de proceso. (p.2).

²⁵ OCDE-2006.-Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

los efectos a mediano y largo plazo que tiene un proyecto o programa para la población objetivo y para el entorno, sean estos efectos o consecuencias deseadas (planificadas) o sean no deseadas. (p.4).

Uno de los impactos más importante es mejorar la interacción comunicativa de las empresas que tienen sitios web empresariales con sus usuarios y el poder realizar los trámites personales de manera virtual.

Adicionalmente la información que se obtenga puede servir para comentar, desarrollar o apoyar una teoría, también para

que la producción del País sea conocida a nivel mundial y se pueda intercambiar productos para impulsar la matriz Productiva del País, dado por él (SENPLADES, 2013), a través del ejercicio profesionales graduados en la carrera de Ingeniería en Comercio Electrónico, debido a los requerimientos cada vez mayores de las empresas que ofrecen productos y servicios en línea a nivel nacional e internacional.

Otro impacto es considerar a la herramienta de internet como una fuente principal en el desarrollo de la investigación de la población, que tiene acceso a las poblaciones más desposeídas.

Conclusiones

El análisis realizado a través de este trabajo contribuye a evidenciar la necesidad de crear medios que ayuden a las empresas a potenciar las bases comunicativas con sus usuarios en los sitios web, dado los avances tecnológicos, las políticas estratégicas, los objetivos de PNBV y los objetivos del PNUD enfocados en mejorar la calidad de vida de las personas.

El uso de la tecnología se muestra cada vez más como una necesidad en el contexto de la sociedad, donde los cambios rápidos, el aumento de los conocimientos y de la demanda de una educación de alto nivel, se convierten en una exigencia permanente.

Listado de Referencias

Bello, R. (2009). *www.eclac.org*. Obtenido de *Evaluación de impacto*: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/impacto_rbbcproy.pdf

Cruz, I. (2004). *Sostenibilidad Portal*. Obtenido de http://portalsostenibilidad.upc.edu/detall_01.php?numapartat=0&id=207&numopen=1

Kruger K. Jiménez M. y Molas A. (2006). *La función social de conocimiento en la educación superior*. Obtenido de http://www.ub.edu/geocrit/la_funcion_social.pdf

Méndez, E. (1998). *La pertinencia como requisito para la calidad en la educación superior*. Obtenido de <http://www.rieoei.org/deloslectores/972Mendez.PDF>

Mulet, J. (25 de abril de 2014). *Sexto congreso de economía en Navarra*. Obtenido de http://www.elfinancierocr.com/gerencia/biblioteca/Presentacion-Mulet-Congreso-Economia-Navarra_ELFFIL20140425_0007.pdf

Navarro, Ana M., Alvarez Ma. T. y Gottifredi J. C. (1997). *Pertinencia social de la universidad*. Obtenido de <http://www.iesalc.unesco.org.ve/ess/index.php/ess/article/viewArticle/375>

Nuñez J., Fernández A. y Hernández J. (2012). *LOS "GIROS" DE LA UNIVERSIDAD Y EL DESARROLLO LOCAL*. Obtenido de <http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/2959/3-5-1-SM.pdf?sequence=1>

Nuñez, J. (2009). *La ciencia y la tecnología como procesos sociales*. La Habana: Feliz Varela.

OMC. (14 de febrero de 2013). *Art. 68. Obtenido de El comercio electrónico, el desarrollo y las pequeñas y medianas empresas*: http://search.wto.org/search?q=estudio+especial+2011+moviles&site=Spanish_website&entqr=0&output=xml_no_

[dtd&sort=date%3AD%3AL%3Ad1&client=spanish_frontend&numgm=5&ud=1&oe=ISO-8859-1&ie=ISO-8859-1&proxystylesheet=spanish_frontend&proxyreload=1](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/impacto_rbbcproy.pdf)

PNBV 2013-2017. (s.f.). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/69>

Rivera, J. (18 de febrero de 2012). *CIFRAS TIC en el ECUADOR 2012*. Obtenido de *CANAL TECNOLÓGICO ACTUALIDAD DIGITAL*: http://www.canal-tecnologico.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1408:cifras-tic-en-ecuador-2012&catid=30:telecomunicaciones&Itemid=55

Rojas L. y Grillo C. (2011). *Marco conceptual sobre el manejo de la información y la aplicación de TIC en la toma de decisiones de pequeñas empresas*. Obtenido de <http://revistas.ucc.edu.co/index.php/es/article/view/517/606>

Ruiz, D. y Cadenas C. (2003). *www.Universidad Latina de América- Enciclopedia Encarta*. Obtenido de <http://www.unla.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>

SENPLADES. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Obtenido de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>

SINDE. (2014). *Instructivo para la presentación de proyectos de investigación*. Guayaquil: Editorial UCSG.

UNDP. (2015). *UNDP.OPR. Obtenido de DESARROLLO, PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO*: http://www.undp.org/content/undp/es/home/ourwork/povertyreduction/about_poverty_reduction.html

ARTÍCULO

FACTORES QUE INCIDEN EN EL MEJORAMIENTO DE LA
CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN ACADÉMICA
EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIOFACTORS THAT AFFECT THE IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF ACADEMIC
RESEARCH IN THE UNIVERSITY SCOPE

Ing. María Isabel Cruz Luzuriaga, Mgs.

Magister en Sistemas de Información Gerencial, ESPOL.
Docente a tiempo completo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
Doctorando en Ciencias Informáticas en la Universidad Nacional de La Plata, Buenos Aires, Argentina.

E-mail: maria.cruz09@cu.ucsg.edu.ec,
maisabelcruzl@gmail.com

Recepción: 05/03/2017

Aceptación: 22/04/2017

Publicado: 12/05/2017

Resumen

En el presente trabajo se pretende detectar qué factores influyen en un estudiante universitario, para seleccionar fuentes de información para desarrollar sus investigaciones académicas, tomando en cuenta que algunas fuentes de información se encuentran ya a su alcance y sin embargo no son utilizadas como primera opción. Se ha usado el cuestionario SAM (Self Assessment Test) para recopilar información de los encuestados, y junto con otras preguntas complementarias. Como conclusión se encontró que el motivo para el deficiente criterio con el que el estudiante está eligiendo sus recursos, es el resultado de la falta de conocimiento de la importancia de escoger un buen recurso y la falta de motivación. Esto, sumado la falta de exigencia por parte del docente, es lo que da origen a las buenas prácticas propuestas, entre las que están, la formación en investigación desde el inicio de la carrera universitaria, desarrollo de la habilidad para la redacción investigación científica y el fomento de la participación activa del docente en el proceso dentro del aula de clase.

Palabras clave: experiencia de usuario, UX, SAM, maniquí de autoevaluación, cuestionario, emoción, investigación.

Abstract

In the present work is to identify what factors contribute to a college student, select one and another source of information to develop academic research, taking into account that the sources of information are at your fingertips and are not used as first choice. SAM questionnaire (Self Assessment Test) has been used to collect information from respondents, and in addition to this, with other supplementary questions. In conclusion it was found that the conjecture that the reason for this behavior is the lack of knowledge in resource use coupled with the lack of demand by teachers, results in the proposed research training since the start of the race university and not when it is near the end of it, as well as teaching active participation in the development of this skill.

Key words: user experience; UX, SAM, self assessment manikin, questionnaire, emotion, investigation.

Introducción

La experiencia que el usuario tiene, durante el tiempo que se beneficia con lo que un sitio web o un anuncio publicitario le ofrecen, es muy útil para las empresas y negocios involucrados. Sin embargo el marketing y el comercio electrónico, no son los únicos ámbitos en los que se puede sacar provecho de este tipo de iniciativas. El área de la educación, también puede beneficiarse de un aporte significativo de esto, por ejemplo para conocer cómo es la motivación

que tienen los estudiantes universitarios al tener que buscar información en la web para sus investigaciones académicas. Muchas veces Wikipedia, blogs de aficionados o sitios web informales, frecuentemente son la primera opción para los estudiantes al momento de realizar tareas investigativas, a pesar de que para ellos es conocido que en estos sitios web se exponen muchos trabajos que no tienen una revisión previa de contenidos a su publicación, por lo que son muy propensos a errores o de una calidad muy pobre (Duart & Martínez, 2004). La Wikipedia es un buen sitio para utilizarlo como una referencia o una orientación inicial cuando se desconoce un tema, pero debido a que la edición es pública y no es restringida, no es aconsejable tomarla como fuente principal de información.

En este trabajo se expone el caso de estudiantes que a pesar de tener los recursos necesarios a la mano para una buena investigación académica desde el sitio web universitario, no suelen utilizarlos. Si bien es verdad que el tener la iniciativa de contar con buenas fuentes de información, es un hábito que se adquiere producto de la experiencia y la responsabilidad que se tienen para dar buenos productos, la herramienta que está a su alcance debe permitir y facilitar a que esta habilidad de investigación se desarrolle. Hay que tener en cuenta que “La principal industria encargada de producir capital humano, incorporar conocimiento en las personas, desarrollar las capacidades de absorción social del conocimiento disponible (BRUNNER)” (Velásquez, 2007, p. 2) y esta es la universidad. Los estudiantes al llegar, están en una fase inicial de un proceso de investigación que llevarán a cabo a lo largo de su vida académica y profesional y conocer su percepción y predisposición ahora, es de mucha ayuda para proponer una solución y superar cualquier inconveniente que esté perjudicando su progreso. “El proceso de generación de conocimientos conlleva mejorar la capacidad de investigación de la comunidad académica” (Velásquez, 2007, p. 3).

Según lo manifestado por Sander (2005, p. 120) en un estudio se encuentra que “resulta que los estudiantes que esperan que se les transmita los conocimientos, y que luego estos puedan aprenderse y reproducirse, tendrán dificultades en un ambiente que no les transmite conocimientos”, y ahí tenemos un problema porque la práctica de la investigación exige buscar el conocimiento, hay que ir por él. Es por esto que en este trabajo una de las frases que utiliza para introducirse es que “se exige cada vez más que las universidades proporcionen ambientes de aprendizaje estimulantes y eficaces para sus alumnos” (2005, p. 114). En estas ideas se evidencia la importancia de estos dos factores: el poco interés por parte del estudiante y la falta de incentivos en que un centro educativo puede incurrir.

“Se considera que los siguientes aspectos de ambientes de aprendizaje son eficaces para promover la independencia (UWIC, referencia de internet)”:

- Se centran en el estudiante.

- Fomentan un enfoque profundo al aprendizaje.
- Requieren que los estudiantes trabajen activamente con el tema.
- Estimulan a los estudiantes a que reflejen sobre el aprendizaje.
- Incluyen a todos los estudiantes. (Sander, 2005, pp. 116-117).

La mayor parte del progreso que un estudiante logre en su proceso de formación es debido al esfuerzo propio pero para alcanzarlo, pero la institución educativa también debe proveer todo lo que le corresponde para no afectar la meta del estudiante, sino que le ayude a lograrla. Tomar cartas en el asunto es efectivamente, una responsabilidad de la universidad, tal como lo afirma el estudio de Eurydice cuando menciona el caso de Finlandia que ya desde hace mucho más de veinte años invirtió una cantidad considerable en tecnología para la enseñanza universitaria, y se confirma esta acertada decisión cuando menciona la eficacia que tienen las tecnologías de información en Suecia (Eurydice, 2000, p. 153). No hay que dejar de mencionar que Finlandia tiene la mejor educación en el mundo, y es de destacar que una de las ideas centrales de su sistema educativo, es el fomento de la investigación y el descubrimiento desde temprana edad (Darling-Hammond, 2010).

Contexto del experimento

A. Usabilidad y experiencia del usuario (UX)

Para empezar, hay que diferenciar perfectamente entre estos dos términos que a veces tienden a ser utilizados como sinónimos cuando en realidad no lo son. Esto se podría explicar de una mejor manera con un ejemplo, por ejemplo, considere un sitio web con críticas de cine: incluso si la interfaz de usuario para la búsqueda de una película es perfecta, el UX va a ser pobre para un usuario que quiere información sobre una pequeña liberación independiente si la base de datos subyacente sólo contiene películas de los grandes estudios (Norman & Nielsen, 2017). Por otro lado, la usabilidad es la “capacidad del producto software para ser entendido, aprendido, usado y resultar atractivo para el usuario, cuando se usa bajo determinadas condiciones” (ISO 25010, 2015).

Para recopilar las respuestas en experimento, y saber sobre cómo se sintió cada uno de ellos al realizar trabajos de investigación, se utilizó el cuestionario Self Assessment Manikin (SAM) (“Self Assessment Scale (SAM) « All About UX”, s. f.), el cual consiste en una serie de pictogramas ubicados en tres filas de ellos exactamente que expresan tres elementos de una emoción: el placer, motivación y sentimiento de dominio sobre la actividad que se realiza, que en este caso es la búsqueda de recursos para una información académica. En la primera fila de pictogramas se representa el grado de satisfacción experimentado mientras se hacía la actividad solicitada utilizando el sitio web de la universidad.

En la segunda fila los dibujos representan la motivación que tenían en ese instante y la tercera fila es para el sentimiento de dominio que sentían tener al realizar la tarea. (Zimmermann, Gomez, Danuser, & Guttormsen Schär, s. f.). en el estudio de xxx puede tenerse la certeza de que “el IAPS es un instrumento válido y fiable para medir las emociones” (Madan & Dubey, 2012, p. 590).

B. Aplicaciones del cuestionario SAM

El cuestionario SAM se ha usado exitosamente en muchos contextos (Bradley & Lang, 1994, p. 49) y también para experimentos sobre emociones (“The Affective Slider”, 2016) Para el caso de la universidad en cuestión, el servicio a evaluar es el que la universidad está dando para que los estudiantes dispongan de acceso a una variedad de bases de datos digitales a los que la universidad está suscrita. Cabe mencionar que en el ámbito educativo este cuestionario también ha sido utilizado con éxito, como en un trabajo publicado por Amaya (2014) para evaluación de instrumentos de conducta emocional y ampliamente utilizado para evaluación de anuncios comerciales y demás áreas que no están sujetas a la cultura (Güiza & van Beuzekom, 2006).

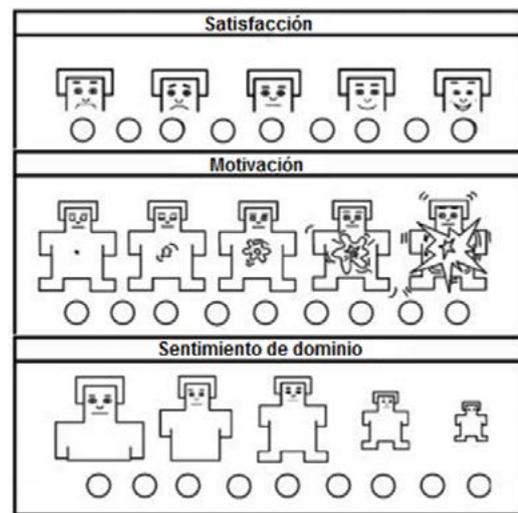
El uso de este cuestionario también tiene su desventaja en otros casos. Eso es debido a la dificultad en la interpretación de las diferentes expresiones de los pictogramas por parte de los que lo llenan. Es un cuestionario fácil y rápido de administrar, pero tiene la desventaja de que la escala puede ser percibida como subjetiva debido a que es pictográfica. La inhabilidad de medir emociones diferenciadas es un punto débil que la hace inadecuada para medir las distintas emociones que se pudieran obtener del consumidor de un producto (Güiza & van Beuzekom, 2006, p. 8).

Debido a esto, el cuestionario SAM ha sido el método seleccionado para este experimento porque los estudiantes que participan en este, poseen características a favor que minimizan significativamente la posibilidad de malas interpretaciones al explicarles como lo deben contestar. Además, existen otros factores positivos como ser aficionados a los experimentos tecnológicos lo cual disminuye la probabilidad de no saber cómo contestar, y esto es muy positivo para realizar el experimento con éxito y fidelidad. Otro aspecto que a pesar de no ser significativamente relevante no deja de ser positivo, es que los participantes están muy familiarizados con emoticones que se usan en las conversaciones electrónicas (Batet, 2014) y representación de expresiones faciales en los dibujos usados en el cuestionario SAM, no son muy distintas de eso.

C. Uso del cuestionario en este trabajo

Para la actividad realizada en este caso, se solicitó a los participantes llenen el cuestionario después de que estén familiarizados con el estímulo. Las imágenes que tiene el cuestionario SAM son las siguientes:

Fig. 1. Pictogramas del cuestionario SAM



El usuario debe dibujar una X dentro de un sólo círculo en cada fila debajo de los pictogramas. También hay un círculo entre cada pictograma por si se da el caso de que la emoción evaluada esté entre dos dibujos.

Este cuestionario debe llenarse una vez que el usuario está familiarizado con el estímulo. Para el caso de este experimento, lo que se pretende medir es el estado interno, el sentir mismo hacia la tarea encomendada, que es hacer una búsqueda en un sitio web que no ha sido de frecuente uso para ellos. Para esto, se determinó que lo ideal es que llenen el cuestionario en el mismo estado en tiempo real, es decir mientras ejecutan la consigna. Esto implica que el experimento se hace sin preparación ni sugestión alguna a los estudiantes, ya que solo de esta manera se podrá conocer con mayor fidelidad las emociones reales de los estudiantes ante la consigna propuesta.

Existe una conjetura acerca de cuándo un sitio web no tiene una buena usabilidad, aunque el usuario esté motivado para llevar a cabo una tarea en dicho sitio, pondrá cierta resistencia a su uso, y su experiencia en vista de no ser tan agradable será percibida más como una obligación que como una motivación. En un estudio se afirma que “para que el aprendizaje en entornos virtuales resulte realmente significativo, deben darse dos condiciones básicas: disponer de competencias relacionadas con la alfabetización en información y, en especial, disponer de criterios adecuados para evaluar contenidos digitales” (Marzal, Calzada-Prado, & Vianello, 2008, p. 1). El entorno donde se encuentran las bases de datos digitales es virtual, por lo que bien se enmarca en esta definición.

Otra suposición es que simplemente la falta de utilización de los recursos que la universidad ofrece se debe a simple falta de capacitación en su uso. Es un hecho que aunque los recursos de la universidad son la mejor opción a la hora de investigar, el estudiante está escogiendo otras alternativas para cumplir con sus trabajos académicos porque no conoce que estos recursos están ahí. Así se puede observar que en el apartado llamado Competencias y calidad de los contenidos educativos para el conocimiento, de la investigación mencionada, habla de la

Alfabetización en información (ALFIN):

“inicialmente entendida como la transformación de los servicios bibliotecarios tradicionales y medio de formar una ciudadanía crítica y activa. La ALFIN se entiende como un marco intelectual para comprender, encontrar, evaluar, y utilizar información, actividades que pueden ser conseguidas en parte por el manejo de las TIC, en parte por la utilización de métodos válidos de investigación, pero, sobre todo, a través del pensamiento crítico y el razonamiento” (Marzal et al., 2008, p. 3).

Experimentación

El experimento tiene un diseño cuantitativo, experimental y transversal. Es cuantitativa por cuanto se busca los resultados mediante una encuesta, los cuales se tabulan y analizan. Es no experimental, porque no se utilizarán experimentos, sino que se utilizará como instrumento la encuesta. Es transversal porque los datos se tomarán a un instante de tiempo. El muestreo a utilizar es no probabilístico. El método de muestreo es por conveniencia ya que se tomaran muestras al grupo de estudiantes que puedan colaborar participando del experimento durante una hora de clase.

El grupo de participantes en este experimento a ser evaluado está conformado por diez estudiantes de Informática provenientes de distintas carreras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, cuya edad está entre los 19 y 21 años de edad.

Antes de realizar el experimento, a todos se les dio instrucciones sobre lo que se iba a realizar, y se les explicó qué significan los pictogramas y cómo marcarlos. La respuesta de cada pregunta fue guiada y acompañada, fueron llenadas por los usuarios a medida que avanzaba la prueba, tanto en la hoja como en la computadora.

D. Actividades realizadas

A todos los estudiantes se les pidió ejecutar una búsqueda y la respuesta de algunas preguntas relacionadas a su experiencia mientras buscaban la información que se les solicitó. Lo que se les pidió fue que realicen una investigación sobre un tema relacionado con tecnología, con la condición de tomar como insumo material de calidad académica tales como artículos científicos indexados. A los estudiantes no se les dio inducción alguna sobre el método de acceso y uso de los recursos disponibles en los repositorios digitales y bases de información que podían usar, solamente se les dijo dónde estaban y se les pidió que las usen. Esta instrucción fue dada intencionalmente para que ingresen a dichos recursos siguiendo sus propios métodos según las indicaciones dadas en la web y para completar la actividad se les dio 10 minutos.

E. Metodología de investigación

Como método de investigación se utilizaron los métodos empíricos encuesta y cuestionario, en donde se planteó una serie de preguntas y actividades que se debían realizar. Solo para dato confirmatorio se pidió contestar si alguna vez habían recurrido a estas bases de datos digitales para realizar sus tareas, luego se indagó sobre el posible motivo por el que no las han usado. Fueron planteadas como alternativas, opciones como que los recursos digitales de la universidad eran desconocidos por ellos, o que sí sabían de su existencia pero no conocían la manera de acceder a ellos, si desconocían o si durante la navegación se perdían. Esta información fue solicitada en las preguntas 1 y 2.

En la pregunta 3, se les solicitó realizar la búsqueda de un recurso para determinado tema, tipo de documento, antigüedad, idioma, entre otros parámetros. La consigna era que una vez encontrado, escriban los datos descriptivos del artículo.

Fig. 2 Captura de pantalla de las bases de datos digitales

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www15.ucsg.edu.ec/biblioteca/bases-digitales/>. The page displays a table of digital databases under the heading "BD de Información científica - Convenio CEDIA".

| NOMBRE/URL | ÁREA/TIPO | DESCRIPCIÓN/COBERTURA BIBLIOGRÁFICA | AYUDA/ENTRENAMIENTO |
|------------|---|---|--|
| ebrary | Multidisciplinaria | ebrary posee más de 80.000 títulos en texto completo en inglés. Es una colección personalizada que combina la alta capacidad de selección de libros electrónicos y la funcionalidad y la flexibilidad de una base de datos de libros en inglés de las mejores editoriales del mundo. | Guía de acceso remoto Ayuda |
| ProQuest | Multidisciplinaria / Ciencias sociales y humanísticas | Proquest contiene Journals, libros, tesis, working papers, reportes de industria, más de 140 áreas del conocimiento. Más de 11.000 títulos de publicaciones en diversas disciplinas. Más de 400 periódicos de Norte América en texto completo, miles de disertaciones en las áreas de negocios, psicología, ciencias físicas, salud, educación y más. Casi 9.000 reportes de mercado en 40 países incluyendo Europa, Asia, Norteamérica y Latinoamérica. Incluye, en su búsqueda, a las bases de datos ebrary y Prisma (publicaciones y revistas sociales y humanísticas). | Guía de acceso remoto Ayuda [1] |
| PRISMA | | Prisma contiene publicaciones y revistas de ciencias sociales y humanísticas a texto completo destinadas al estudio académico e interdisciplinario de Hispanoamérica, América Latina y el Caribe. Contiene información en Español, Portugués e Inglés. Es una base de gran prestigio, propiedad de Instituto Latinoamericano de la Universidad de California, Los Angeles. | Guía de acceso remoto Ayuda [2] |
| Scopus | Sciencia | Scopus, la base de datos más grande de citas y resúmenes de literatura arbitrada (revistas científicas latinoamericanas indexadas, revistas de Acceso Abierto, documentos de conferencias, series de libros, páginas con contenido científico, repositorio de tesis, patentes de EBU, Europa, Japón y Reino Unido) que soporta la consecución del estado del arte para cualquier investigación así como el análisis de información a través de herramientas inteligentes que permiten rastrear, coleccionar y visualizar registros por múltiples variables. Scopus ofrece la visión más completa de los resultados de las investigaciones a nivel mundial en las áreas de Ciencia, Tecnología, Medicina, Ciencias Sociales y Artes y Humanidades con más de 50 millones de registros en más de 21.000 títulos de 5.000 editoriales. | Guía de acceso remoto Ayuda [Español/English] |
| Britannica | Multidisciplinaria | Britannica Academic Edition proporciona un acceso fácil y rápido a información completa y de alta calidad. La rica combinación de Encyclopædia Britannica con el reconocido diccionario Merriam-Webster's Collegiate Dictionary and Thesaurus ofrece al usuario un amplio repertorio de fuentes confiables. Los estudiantes podrán completar cualquier investigación directamente en un único sitio Web. | Guía de acceso Ayuda |

En la pregunta 4 de la encuesta, se les solicitó escribir el nombre del primer recurso que se les venía a la mente para hacer búsquedas y acto seguido se les dio los 10 minutos indicados anteriormente para realizar la búsqueda de información solicitada pero no utilizando el recurso que han elegido, sino las bases de datos digitales que la universidad pone a disposición. Al cabo de los diez minutos, procedieron a llenar el cuestionario SAM, señalando con una X el pictograma con el cual se sintieron más identificados según la explicación previa que se les dio.

Para complementar la experiencia, se introdujeron otras preguntas más. En la pregunta 5 tenían que escoger entre una lista de diez palabras, las tres que más identifique sus sentimientos mientras realizaban la prueba. La lista de palabras contenía por igual, términos que describían sentimientos agradables y no agradables. En la pregunta 6 dieron un porcentaje de aceptación para utilizar las bases de datos digitales de la universidad nuevamente, en un futuro. Para terminar, en la pregunta 7 se les pidió que indiquen el motivo de dicho porcentaje.

Luego de entregadas las hojas de la prueba, se procedió a una explicación del correcto uso de las bases de datos digitales de la universidad y se procedió a tomar nota de las reacciones de los estudiantes.

Resultados y discusión

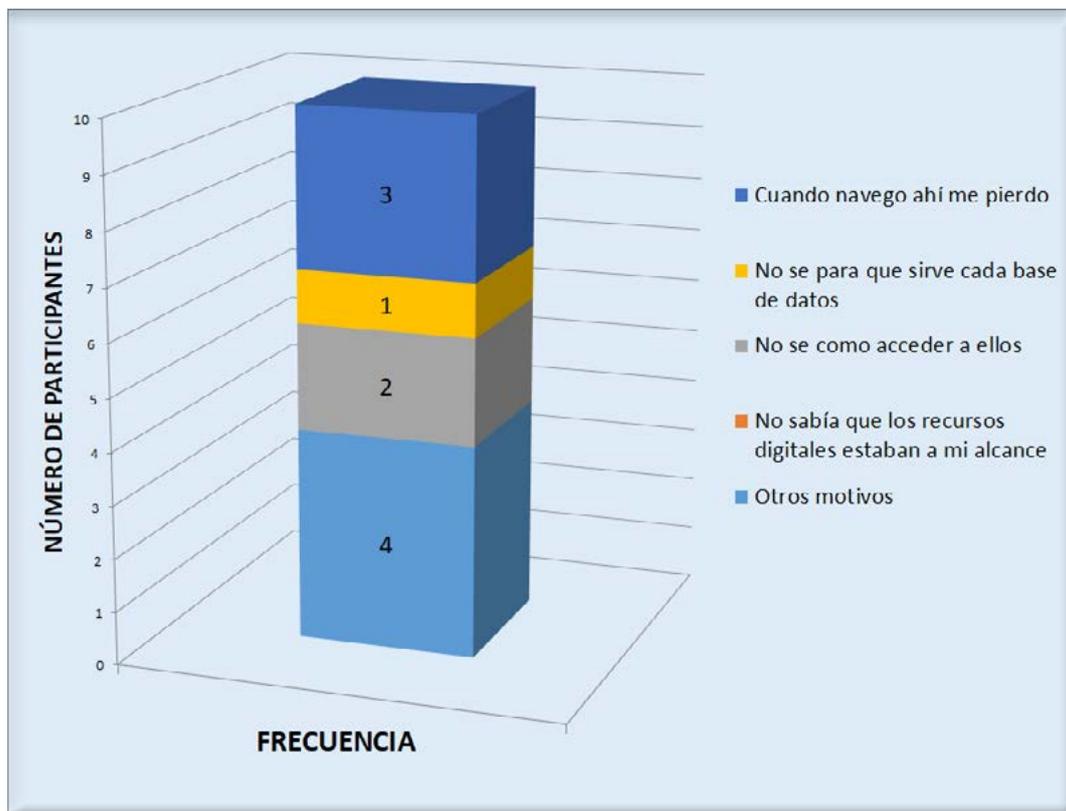
A continuación se presentan los posibles motivos que podrían explicar la preferencia actual de los estudiantes para

seleccionar fuentes de información no muy confiables para sus trabajos académicos. Esto, con el propósito de identificar que el motivo inicial por el que no usan los mejores recursos, e independientemente del resultado que quieran alcanzar, la usabilidad del sitio web es importante y aunque esté presente la necesidad de cumplir con cierto objetivo, si se lo puede evitar se lo hará.

Con la primera pregunta se pudo confirmar que en ningún caso el uso de las bases de datos digitales de la universidad es habitual para hacer las tareas. Las usaron solo una vez y fue porque un profesor se los pidió y los guió para eso. Tres de diez no han tenido ninguna experiencia, pero ninguno de ellos manifestó no conocer de la existencia de las bases digitales que la universidad ofrece.

Algunos de los encuestados manifestaron motivos distintos a los planteados como opciones de respuesta a la pregunta 2 del cuestionario, pero al analizar las respuestas, estos tenían una convergencia hacia una “no necesidad de usarlos”, ya que “los profesores ya les daban todos los contenidos en clase”, o que “buscar ahí era lo mismo que ir a cualquier otra parte”, incluso que “las bases de datos no contenían suficiente información”. Esto claramente evidencia una considerable falta de conocimiento con respecto al uso de estos recursos tan útiles. Es sabido que bases de datos digitales como ProQuest, Dialnet Plus, Britannica, Springer, entre otras, contienen una cantidad vasta de información y de excelente calidad.

Fig. 3. Motivos para no usar las bases digitales de la UCSG



Al momento de dar resultados en la pregunta 3 del cuestionario que se les entregó, solo uno de los participantes encontró lo solicitado, el resto no lo hizo. Sin embargo, de este resto, el 22,22% pensó que lo hubiera logrado de haber escogido el buscador Google, el 11,11% el Scielo, el 55,56% el Google Académico y el 11,11% no especificó ninguno.

Tabla 1. Pregunta 3: los que no lograron realizar la consigna

| Recursos de preferencia | # de participantes | Equivalente porcentual |
|-------------------------|--------------------|------------------------|
| Google normal | 2 | 22,22% |
| Google académico | 5 | 55,56% |
| Scielo | 1 | 11,11% |
| No especificó | 1 | 11,11% |
| | 9 | 100,00% |

Al utilizar el cuestionario SAM, tal como se mostró en la imagen de los pictogramas, se puede hacer una X en cada uno de los nueve círculos. Para llevarlo a una escala más estándar, las respuestas de los estudiantes fueron llevadas a su equivalente en una escala de 10, con la ayuda de una simple regla de tres, quedando como está ilustrado en la imagen siguiente:

Tabla 2. Puntaje de las respuestas de los encuestados

Respuestas en escala de 9

| | Usuario | | | | | | | | | |
|---------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Satisfacción | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 6 | 8 | 5 | 4 |
| Motivación | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 7 | 5 | 4 |
| Dominio | 8 | 9 | 7 | 9 | 7 | 6 | 5 | 1 | 7 | 4 |

Respuestas en escala de 10

| | Usuario | | | | | | | | | |
|---------------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Satisfacción | 3,333 | 4,444 | 3,333 | 1,111 | 4,444 | 4,444 | 6,667 | 8,889 | 5,556 | 4,444 |
| Motivación | 5,556 | 4,444 | 4,444 | 1,111 | 3,333 | 4,444 | 5,556 | 7,778 | 5,556 | 4,444 |
| Dominio | 8,889 | 10 | 7,778 | 10 | 7,778 | 6,667 | 5,556 | 1,111 | 7,778 | 4,444 |

Es imperativo tomar en cuenta el orden de los pictogramas en el cuestionario SAM. Un detalle importante es que a pesar de que cuando de evaluar el aspecto Satisfacción y Motivación se trata, los números bajos demuestran insatisfacción y desmotivación respectivamente, sentimientos “negativos”. Pero no ocurre esto cuando se califica con un número bajo al sentimiento de dominio, ya que en este caso los números bajos denotan un sentimiento de dominio que se traduce a una gran seguridad en lo que se está haciendo.

Siendo así, puede observarse en los datos sobre estas líneas que claramente más de un usuario, el 20% en este caso, se siente totalmente perdido y dominado por la situación. Sin embargo, hay quien a pesar de no haber podido alcanzar a resolver la consigna dada en la pregunta 3 del cuestionario que se les repartió, tiene una buena satisfacción, buena motivación y mucha seguridad en la tarea realizada. Este es el caso del usuario 8, y la razón que se le puede atribuir a esta percepción, puede estar ser algo como si supiera cómo manejar el entorno web de búsqueda de la universidad, obtuviera un resultado satisfactorio sin problemas. Sin embargo, profundizar en los motivos de las percepciones como este caso, o las demás descritas en la tabla indicada, escapa del alcance de este trabajo.

En la pregunta 5, la palabra que más se repitió entre los encuestados, es la palabra “Obligación”, seguido de la palabra “incomodidad”. La palabra “utilidad” es la siguiente en repetirse, lo cual demuestra que a pesar de que el usuario ha experimentado en algunos casos, la obligación, esfuerzo y hasta fastidio, sabe que manejar bien esta base de datos digital es útil para su desarrollo académico. Un punto a recalcar es que el 50% se ha sentido desorientado durante la ejecución de la actividad, en este experimento.

La pregunta 6 el promedio de la posibilidad de volver a usar el recurso de las bases de datos digitales de la universidad en un futuro, fue de 4,7 sobre 10, es decir, un 47% de probabilidad de tener la intención de volverla a usar.

Tabla 3. Palabras con las que los usuarios se identificaron durante la prueba

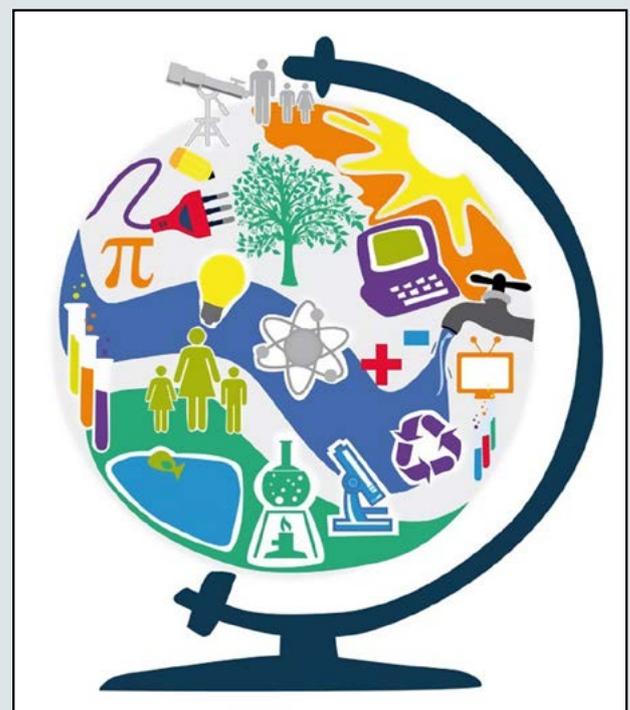
| | Usuario | | | | | | | | | | SUMA |
|-----------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Obligación | x | x | x | x | | | | x | x | x | 7 |
| Motivación | | | | | | | | | | | 0 |
| Fastidio | | | | | | | x | | | | 1 |
| Interés | x | | | | x | x | | | | | 3 |
| Esfuerzo | | x | x | | | x | | | | | 3 |
| Desorientación | | x | | x | | | | x | x | x | 5 |
| Superación | | | | | x | | | | | | 1 |
| Incomodidad | | | x | x | | | x | x | x | x | 6 |
| Comodidad | | | | | | | | | | | 0 |
| Utilidad | x | | | | x | x | x | | | | 4 |

Entre los motivos dados en la pregunta 7, se encontraron términos como desorientación, falta de entendimiento y no saber moverse en el entorno y opciones que se presentaron en el sitio web.

Conclusiones y Recomendaciones

De la sección anterior pude hacerse una lista de conclusiones con respecto al uso de las bases digitales de la universidad, producto del análisis de los datos arrojados:

- Existen varias alternativas de información a las cuales recurrir cuando es de realizar trabajos de investigación académicos. La mayoría de los estudiantes las utilizan, pero a las bases digitales a las que la universidad tiene acceso, han decidido no usarlas.
- A la mayoría de los estudiantes no les gusta usar estas bases, pero a pesar de que usarlas es una obligación incómoda, saben que son útiles para su desarrollo académico.
- En la mayoría de los encuestados se evidenció una baja motivación para usar las bases, una insatisfacción que se debe a no entender las opciones de la página de búsqueda lo cual implica que lo que buscan no lo encuentren. Algunos usuarios afirman que se debe a la falta de conocimiento de ellos mismos y otros, evidencian dicha falta de conocimiento aunque no la aceptan.
- A pesar de conocer los beneficios que tiene usarlas, la mayoría no está dispuesta a perder el tiempo en usar algo que no les está ayudando y más de la mitad no volvería a intentar su uso.
- Todas las razones en las que se sustentan las conclusiones anteriores, tienen su origen por una parte en una falta de conocimiento de las opciones de búsqueda dentro de la biblioteca virtual y por otra, en la deficiente usabilidad del sitio web.



Buenas prácticas

Este experimento muestra de una manera más evidente lo que ya se temía, y es que las instituciones educativas deben enseñar metodología de investigación, técnicas de búsqueda, así como la importancia de conocer las distintas bases digitales con las que puede contar desde su institución académica. Esto debería darse desde el inicio de la carrera universitaria, no poco antes de que le toque hacer su trabajo de titulación. Se sugiere que sea de esta forma porque a lo largo de su formación universitaria, el estudiante adquiere habilidades y destrezas que se interiorizan durante los años de estudio. Estas son cualidades muy deseables y altamente recomendables para el ejercicio de cualquier profesión. Toda iniciativa que pretenda lograr que este aprendizaje permanezca en el estudiante como algo permanente y no algo pasajero que sirve tan solo para graduarse, debería fomentarse al punto de que se convierta en una cultura para este, es más, que lo entienda una forma de crecer.

Si bien es cierto que suele ocurrir que los sitios para buscar información no tienen su fuerte en la usabilidad, es importante que el estudiante aprenda igualmente a usar dichos recursos. La buena y mala usabilidad

de muchos sitios de este tipo es una realidad, pero no debería impedir el fomento a su uso, y en esto el docente juega un factor básico.

De aquí que las instituciones educativas deberían contar con personal docente formado en investigación para compensar esto, y lograr que las plataformas virtuales que ayudan a la investigación, aunque no tengan buena usabilidad, sean vistas como medios para investigar y no como un factor para decidir si investigar o no. Un docente que sea investigador puede fomentar la investigación y la utilización de estos recursos para tareas académicas de una manera natural, sin esfuerzo para los estudiantes e incluso llevarlos a un pensamiento crítico y a la discusión para enriquecer la retroalimentación en clase, al mismo tiempo incitando la verificación de información que los estudiantes producen en el aula.

Listado de Referencias

- Amaya, L. (2014). *Estudio piloto para evaluar instrumentos de conducta emocional y la asociación entre la orientación de valores sociales y la conducta cooperativa*. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Recuperado a partir de <http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/15690>
- Batet, C. F. (2014). *Pragmática de la Puntuación y Nuevas Tecnologías*. Normas: revista de estudios lingüísticos hispánicos, (4), 135–160.
- Bradley, M. M., & Lang, P. J. (1994). *Measuring emotion: The self-assessment manikin and the semantic differential*. *J. Behav. Ther. & Exp. Psychiat.*, 25(1), 49 – 59.
- Darling-Hammond, L. (2010). *What we can learn from Finland's successful school reform [National Education Association]*. Recuperado 21 de enero de 2017, a partir de <http://www.nea.org/home/40991.htm>
- Duart, J. M., & Martínez, M. J. (2004). *Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje*.
- Eurydice. (2000). *Two decades of reform in higher education in Europe: 1980 onwards*. Eurydice Unit. Recuperado a partir de <http://www.csd.uoc.gr/~tziritas/16/009EN.pdf>
- Güiza, D., & van Beuzekom, M. (2006). "How do you feel?" *An assessment of existing tools for the measurement of emotions and their application in consumer products research*. Delft University of Technology, Países Bajos. Recuperado a partir de <http://bluehaired.com/corner/wp-content/uploads/2008/10/final-report-assessment-of-existing-tools-for-the-measurement-of-emotions.pdf>
- ISO 25010. (2015). *Usabilidad*. Recuperado 6 de febrero de 2017, a partir de <http://iso25000.com/index.php/normas-iso-25000/iso-25010/23-usabilidad>
- Madan, A., & Dubey, S. K. (2012). *Usability evaluation methods: a literature review*. *International Journal of Engineering Science and Technology (IJEST)*, 4(2), 590 – 599.
- Marzal, M. A., Calzada-Prado, J., & Vianello, M. (2008, diciembre). *Criterios para la evaluación de la usabilidad de los recursos educativos virtuales: un análisis desde la alfabetización en información*. *Information Research*, 13(4). Recuperado a partir de <http://orff.uc3m.es/handle/10016/4629>
- Norman, D., & Nielsen, J. (2017). *The Definition of User Experience (UX)*. Recuperado 6 de febrero de 2017, a partir de <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>
- Sander, P. (2005). *La investigación sobre nuestros alumnos, en pro de una mayor eficacia en la enseñanza universitaria*. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 3(1), 113–130.
- Self Assessment Scale (SAM) « All About UX. (s. f.). Recuperado 21 de octubre de 2016, a partir de <http://www.allaboutux.org/self-assessment-scale-sam>
- "The Affective Slider": *una nueva escala más intuitiva y digital que mide los estados emocionales en torno al placer y situaciones excitantes, a tiempo real - home_upf - E-Noticias (UPF)*. (2016, febrero 11). Universitat Pompeu Fabra - E-Notícies. Recuperado a partir de https://www.upf.edu/es/web/e-noticies/home_upf/-asset_publisher/8EYbnGNU3js6/content/id/3453950/maximized
- Velásquez, L. (2007). *Las redes de investigación virtuales: propuesta de fomento y desarrollo de la cultura investigativa en las instituciones de educación superior*. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4(2), 1–11.
- Zimmermann, P., Gomez, P., Danuser, B., & Guttormsen Schär, S. (s. f.). *Extending usability: putting affect into the user-experience*.

ARTÍCULO

EL PERFIL DEL LÍDER Y EL ÉXITO EN LAS EMPRESAS
LIDERAZGO THATCHERTHE PROFILE OF THE LEADER AND THE SUCCESS IN ENTERPRISES
LEADERSHIP THATCHER

Ing. María Elena Murrieta, MBA.

Estudios de Doctorado en Dirección
Estratégica,
Pontificia Universidad Católica del Perú,
Actualmente.
MBA, Pontificia Universidad Católica de
Chile, 1998
BSEE, Escuela Superior Politécnica del
Litoral, 1995

mmurriet@espol.edu.ec



Econ. María Mercedes Baño Hifóng, Msc.

Escuela Superior Politécnica del Litoral
Economista con Mención en Gestión
Empresarial
Magíster en Docencia e Investigación
Educativa
Universidad Estatal de Guayaquil
Máster en Contabilidad Pública Internacional
(egresada)
Universidad de Guadalajara
Diplomado Superior en Contaduría Pública
Pontificia Universidad Católica de Perú
Doctorado en Administración Estratégica (c)

maria.bano@cu.ucsg.edu.ec

Recepción: 17/03/2017

Aceptación: 30/04/2017

Publicado: 29/05/2017

Resumen

El objetivo de este artículo es analizar los tipos de liderazgo y su influencia en el éxito de las organizaciones, también proponer una definición de los rasgos que debe tener un líder efectivo. Se parte de una revisión literaria que aborda el análisis de las diferentes teorías de liderazgo, ejemplificando el caso de Margaret Thatcher, no vista desde la dimensión del género, sino desde dimensiones como la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo (transformacional o transaccional). Para finalizar se presenta una propuesta de investigación a través de una discusión con los datos recabados concluyendo que el contraste de los estilos de liderazgo con los rasgos personales permiten desarrollar estrategias empresariales de éxito que transformen la sociedad en su conjunto.

Palabras clave: liderazgo, empresas, competitividad, personalidad.

Abstract

The objective of this article is to analyze the types of leadership and its influence on the success of the organizations, also propose a definition of the traits that must have an effective leader. It is part of a literary review that deals with the analysis of the different theories of leadership, exemplifying the case of Margaret Thatcher, not seen since the gender dimension, but from dimensions as the emotional intelligence and the transformational leadership style (or transactional). To finish presents a research proposal through a discussion with the data collected by concluding that the contrast of leadership styles with the personal traits can develop successful business strategies to transform society as a whole.

Key words: leadership, enterprises, competitiveness, personality.

Introducción

El propósito de esta revisión literaria es definir un perfil de líder exitoso. Se revisará los rasgos que un líder debiera tener y que haya liderado con éxito organizaciones o naciones, convirtiéndolo en un líder exitoso. Existen algunos aspectos que giran alrededor de ese perfil como es la cultura (ambiente o contexto) donde se desarrolla, personalidad, inteligencia emocional, se dejara a un lado el tema de género o generación.

La cultura de las naciones tiene una fuerte influencia en el desempeño de las organizaciones y deben ser consideradas cuando se trata de estudiar los rasgos de los administradores exitosos. Al mismo tiempo, muchos estudios que se han enfocado en los atributos de los administradores exitosos se muestra que esos mismos atributos son similares en los administradores exitosos de otros países (De Waal, Van der Heijden, Selvarajah, & Meyer,

2015). Por otro lado, George (2015), en su investigación, publicación aun por ser liberada gratuitamente al público, sugiere que los sentimientos (estado anímico y emociones) juegan un rol central en el proceso del liderazgo. Más específicamente, si la inteligencia emocional, la habilidad para entender y manejar el estado anímico y sentimientos de sí mismo y de los otros, contribuye de forma efectiva al liderazgo de las organizaciones. También, señala cuatro aspectos de la inteligencia emocional, la apreciación y la expresión de la emoción, el uso de la emoción para alcanzar procesos cognitivos y tomas de decisiones, conocimiento acerca de las emociones, y la administración de las emociones.

La teoría del gran hombre explicada por la historia y enseñada por muchos años, donde se destaca el liderazgo militar, famosos como: Alejandro el Grande, Julio César, Almirante Lord Nelson, George Washington; luego en la historia aparecen hombre de paz, como: Mahatma Gandhi, Martin Luther King y Nelson Mandela, deja el cuestionamiento de que los llevo a ser grandes líderes (Gosling, Jones, Sutherland, & Dijkstra, 2012). La famosa líder mujer del siglo XX, Margaret Thatcher, representante global de Bretaña, quien impacto globalmente de forma tremenda, y quien fue cercanamente vista como un "líder alquimista" más conocido como un líder transformacional (Rooke & Torbert, 2005). Thatcher, así como Hitler, Stalin y Mao, quienes cambiaron el mundo; ellos son una definición de grandes líderes, para bien o para mal (Jones, 2015).

Por otro lado, también existen líderes en el área de la tecnología como Steve Jobs quien creó Apple y Pixar, e influenció tanto en el área tecnológica y creativa en el cine. Isaacson (2011) destacó en su introducción como motivación para su escritura.

"La creatividad que puede desarrollarse cuando se combina el interés por la ciencia y las humanidades con una personalidad fuerte era el tema que más me había interesado en las biografías escritas sobre Franklin y Einstein, y creo que serán la clave para la creación de economías innovadoras en el siglo XXI" (p. 5).

Otra variable es el uso del poder para hacer que la organización sea ética, años de investigación claramente muestran que confiar en la tradicional organización basado en el poder no es efectivo cuando las compañías quieren promover la ética en los negocios y su desempeño. No es solamente usar el legítimo poder para establecer códigos éticos y usar el poder coercitivo para obligar a los empleados quienes no están de acuerdo, esto no funciona. Pero las actitudes éticas y comportamiento de los empleados dentro de organizaciones internacionales es una variable dinámica que es posible cambiar por el uso de los valores del líder (Nygaard, Silkoset, & Kidwell, 2015).

Revisión Literaria

No existe una sola dimensión para definir a un líder, existen diferentes estilos, aproximaciones y puntos de vistas como escenarios de liderazgo en diferentes situaciones. Un líder tiene motivos, estilo y actitud. Un líder tiene orgullo de sí mismo: porque es experto en un conocimiento de un sector en particular, en un campo o disciplina; o puede tener un liderazgo general que lidere en diferente contexto. El líder con liderazgo general siempre es visible, claramente visto por todos. También existen líderes que balancean su vida privada de su vida pública, disfrutando ambas identidades con extremo enfoque y pasión. Algunos líderes provocan la participación mientras que otros son autoritarios y toman decisiones individualistas; construyen relaciones con los miembros de su staff, en términos de participación y colaboración. Muchos líderes se enfocan en la acción o en el cambio continuo, otros se conforman con la continuidad y perseverancia de los beneficios acumulados por la historia de la organización. Las opciones de líderes pueden estar determinada por las diferencias en personalidad y el comportamiento. Los cuestionamientos sobre el "¿quién es líder?" están basados en el estilo del líder, en preferencias de personalidad y comportamiento, en la mentalidad del líder, las respuestas del líder ante los conflictos, actitud, enfoque, la forma en la que el líder se ha desarrollado, la raíz funcional y la práctica real de su liderazgo (Gosling, Jones, Sutherland, & Dijkstra, 2012).

Confiar en el líder involucra cierta vulnerabilidad, y la complacencia de los seguidores en lo que hagan está muy fuertemente influenciada por cómo los líderes los tratan (Rousseau et al. 1998). Extensa literatura demuestra que los líderes tienen un rol crítico en provocar la confianza de sus seguidores (Kannan- Narasimhan and Lawrence 2012; Newman et al. 2014). Así, en Schaubroeck et al. (2011) encontró que el líder transformacional logra la conexión con los seguidores basado en la confianza.

La idea de líder diferenciado fue primeramente abordada en la literatura del "leader-member exchange (LMX)" (Chen et al. 2015; Erdogan and Bauer 2010; Liden et al. 2006), y más tarde fue extendida la investigación sobre el líder transformacional (Cole and Bedeian 2007; Cole et al. 2011; Wu et al. 2010). Wu et al. (2010) define al líder diferenciado como "el caso en el cual un líder exhibe varios niveles de enfoque individual de comportamiento a miembros de diferentes grupos". Construir el concepto de líder diferenciado, diferenciado al líder que empodera es definido como una situación en la cual un líder distribuye poder, autonomía, motivación y otros privilegios en el trabajo a los seguidores en cantidades poco equitativas (Li, Huo, & Long, 2015). Existe amplia literatura donde se investigan los estilos de liderazgo en la dirección estratégica: el liderazgo transformacional y el liderazgo transaccional (Bass B., 1990).

Los líderes transformacionales influyen en sus seguidores haciéndolos comprometerse, incentiva a sus seguidores a pensar críticamente con “novelas enfocadas”, involucra a sus seguidores en procesos de toma de decisiones, inspiran lealtad, mientras reconocen y valoran las diferentes necesidades de cada seguidor para desarrollar un personal potencial (Avolio, 1999; Bass & Avolio, 1994; Yammarino, Spangler, & Bass, 1993). Alienta a los seguidores a buscar nuevas formas de enfocar los problemas y metas, y con la identificación de las necesidades de los seguidores, los líderes transformacionales son capaces de motivar a sus seguidores a que se comprometan en sus trabajos, y se comprometan a alcanzar grandes resultados para la organización (Walumbwa & Lawler, 2003).

A diferencia del liderazgo transformacional, el liderazgo transaccional es aquel en el cual los seguidores se motivan en base a los beneficios esperados por el logro de las metas o tareas encomendadas (Bass B., 1990). Algunos líderes son altamente competitivos, por ejemplo Margaret Thatcher necesitaba ganar cada batalla y fue intuitiva en seguir la ruta que ella pensaba que era correcta (Gosling et al., 2012). Kaiser y Kaplan (2103) además reportaron que su estilo interpersonal fue asertivo, enfoque contundente no participativo, permitiendo aproximaciones.

Salovey y Mayer (1990) definen la inteligencia emocional como “la habilidad monitorear sus propios sentimientos y emociones, y el de los otros, discriminando la cantidad de ellos y el uso de esta información para guiar sus pensamientos y acciones”. En una revisión de Mayer y Salovey (1997) sugieren que la inteligencia emocional “involucra la habilidad de percibir adecuadamente, valorar y expresar emociones, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos donde estos faciliten ideas, la habilidad de comprender emociones y el conocimiento emocional, la habilidad para regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual” (p- 77).

La inteligencia emocional representa la habilidad que combina la inteligencia intelectual y emocional para alcanzar una idea. Esto abarca perfil específico, como la habilidad adecuada de identificar sentimientos y emociones e indicar el perfil individual que puede ser visto como forma integrada de una inteligencia emocional global (Vigoda-Gadot & Meisler, 2010). La toma de decisiones emocionales no son opuestas a las racionales y que la inteligencia emocional puede ayudar en desarrollar el desempeño a nivel de los empleados, el nivel del equipo/grupo, y a nivel de la organización (Vigoda-Gadot & Meisler, 2010). Así mismo, diversas investigaciones han encontrado que las habilidades emocionales, entre las que se incluyen la capacidad para percibir, utilizar, comprender y manejar las emociones contribuyen al funcionamiento social óptimo (Denham et al., 2003).

Propuesta de Definición del Perfil del Líder a través de una Aproximación de la Descripción del Perfil de Margaret Thatcher.

En esta revisión de lecturas del liderazgo exitoso y las organizaciones exitosas, donde se trata de definir qué rasgos del líder principalmente priman para llegar al éxito, se usará la literatura que propone Jones acerca del perfil de liderazgo que tuvo Margaret Thatcher, quien trata de definir la característica de líder en sus diferentes dimensiones (Jones, 2015).

Margaret Thatcher fue analítica y orientada a las tareas, raramente evito las decisiones difíciles, siempre visible y extrovertida en su rol de líder. Fue una “leadaholic”, obsesiva en ganar y preservar su rol de líder, y esto siempre la hizo feliz. Ella cambió profundamente en todos los aspectos a Bretaña: económicos, políticos y sociales. Altamente directiva, decía a la gente lo que debía hacer y se reusaba a comprometer y casi siempre no cooperaba ni colaboraba. No era orientada a las personas, comprometida a la disciplina, su rol no era desarrollar a otros, prefería la lealtad y apoyo a equipos que implementaran sus ideas y políticas sin molestos retos. Era efectiva con voluntarios, y partidos políticos que dependían de trabajadores voluntarios. Thatcher, a pesar de operar globalmente, no era una persona cosmopolita. Manejaba el concepto de Unión Europea pero bajo los términos británicos. No se describe a ella como tóxica (Goldman, 2006), pero tampoco como “criatura”.

El rol de liderazgo típicamente requiere liderar operaciones diferentes pero sus dimensiones son relacionadas: cognitivas, emocionales, espirituales y comportamiento (Gill, 2004). El Poder puede cambiar la percepción que el líder tiene de sí mismo, después de la Guerra de las Malvinas, repentinamente ella se vio a sí misma como un líder con poder ilimitado. Cuando fue reelegida por tercera vez, ella empezó a sentirse invencible. La percepción de poder del líder también impacta sobre los seguidores haciendo que ellos se sientan con más o menos poder (Jones, 2015).

El carisma de Thatcher fue parte de su atractivo emocional. Fue más material que espiritual pero moral. Sus valores, incluían la virtud de vivir dentro de sus recursos, ajustándose el cinturón, siendo estoica y tratando de ser mejor, llegó a ser poco atractivo para algunos de sus abatidos seguidores. Así es como ella uso las dimensiones del liderazgo y poder en las cinco áreas claves del liderazgo efectivo según Gill (2004). Thatcher es vista más como un líder transformacional con su país que con individuos. Fue un líder transaccional porque devolvía lealtad por posiciones a sus colaboradores (Jones, 2015). Ella fue claramente autoritaria, individualista y no trabajaba en

equipo, según Warner (2009) fue “decisiva, mandona y cuidadosa” (p. 113).

Ella encontró como un desafío empatizar con sus constituyentes. Aunque era sumamente auto-motivadora, auto-conciencia, auto-controladora y disciplinada en sus hábitos de trabajo, ella no podía ocultar su desprecio por muchos que se encontraban alrededor de ella y podía perder la paciencia, corriendo el riesgo de perder su liderazgo (Goleman, Boyatzis, & McKee, 2001). Ella podía ser encantadora, sociable y diplomática cuando tenía que ser pero siempre por algún propósito. Pero su poca afinidad con sus votantes hizo que al final perdiera, quedando en duda su inteligencia emocional, y según Goleman (1998), la ausencia de algunas de las características de esta inteligencia puede producir un inefectivo liderazgo.

Además para Edelberg (2010), en su escrito sobre personalidad abrasiva, define la personalidad de Margaret Thatcher como tal, así también Levinson (1978) escribió en su artículo que una persona abrasiva tiene la habilidad innata de “agredir” a otros de manera irritante y a veces dolorosa, pero esa habilidad enmascara la necesidad de ser perfecta; estas personas tienen otras características que al combinarse con esta necesidad de perfección crean el comportamiento que ofende a los demás.

Jones y Gosling (2005) desarrollaron un bloque de 8 preguntas para definir el liderazgo: (a) ¿Por qué quiere ser Líder?, (b) ¿Es experto en su área de trabajo para ser líder en esa área?, (c) ¿Es un líder de línea (extrovertido) o práctica el liderazgo silencioso?, (d) ¿Tiene conflicto entre su vida pública y su vida privada?, (e) ¿Cuál es su actitud ante los equipos de trabajo?, (f) ¿Por qué la gente lo sigue?, (g) ¿Es tan bueno siendo líder como administrador? y (g) ¿Cuál es la naturaleza de su herencia?.

Para el caso del ejemplo, Margaret Thatcher (Jones, 2015), se responden las preguntas: Primera: Su padre le enseñó cómo ser líder. Segunda: Ella se preparó como abogado, estuvo en varios cargos públicos con roles de liderazgo, sirvió en diferentes ministerios, adoptó diferentes perfiles, aprendió diferentes aspectos de su trabajo que le servirían como consejos y uso la investigación de mercado para retroalimentarse. Tercero: Siempre fue visible. Cuarto: Su pasión por el liderazgo tomo prioridad ante todo. Quinto: Ella tomo una actitud negativa para el trabajo en equipo (lo miraba como una debilidad y opción de vacilación). Sexto: ella hizo que muchos la siguieran y otros la rechazaran. Séptimo: Ella tenía un sentido meticuloso para los detalles, realizó movimientos radicales para restaurar la economía británica. Octavo: Ella siempre estuvo “sólida” o bien parada para Gran Bretaña.

De Waal et. al (2015), compara el gran desempeño de los administradores de Alemania y Gran Bretaña, usando la referencia del cross-cultural del Liderazgo Excelente de Selvarajah y otros (1995), donde se destacan el gran desempeño en cuatro factores dimensionales que se estructuran en: comportamiento administrativo, influencia ambiental, cualidades personales y demandas organizacionales; se aplicó a perfiles de administradores exitosos de ambos países y se identificaron similitudes y diferencias atribuibles a su gran desempeño como administradores.

Por otro lado, Selvarajah et. al (2013), las mismas dimensiones fueron usadas para examinar el perfil de excelencia del liderazgo en Singapur, evaluando si los valores culturales pueden influenciar en la percepción de los administradores sobre la excelencia en el liderazgo. Tres grupos étnicos participaron en la investigación: Chinos, Indios y Malasios; los resultados sugieren que las diferencias étnicas no son fuertemente determinantes de los valores de la administración en Singapur, sin embargo, el género es visto como un factor diferenciador en el comportamiento de los administradores de Singapur.

Así también, George (2015) sugiere que se el líder efectivo se enfoque en cinco elementos esenciales: desarrollar metas colectivas y objetivas; instalar en otros la valoración de la importancia en las actividades del trabajo; generar y mantener el entusiasmo, confianza, optimismo, cooperación y seguridad; fomentar la flexibilidad en las tomas de decisiones y cambiar; y establecer y mantener una identificación significativa para una organización.

Para evaluar la efectividad de la dimensión del liderazgo transformacional y transaccional, Graham (2015) en su investigación experimental para examinar el impacto del liderazgo y la regulatoria promoción enfocado en el deseo de los empleados en atacar un “comportamiento antiético pro-organizacional”; como resultado se obtuvo que un liderazgo transformacional suscito grandes niveles de comportamiento antiético pro-organizacional que el líder transaccional.

Para finalizar, Katzenbach y Smith (1994) proponen tres indicadores que los líderes deben de seguir: (a) el desempeño individual, (b) el desempeño en equipo y (c) el desempeño organizacional (Gosling, Jones, Sutherland, & Dijkstra, 2012). Gosling (2012), también destacan a Rooke y Torbet (2005), quienes definen la acción lógica del líder de qué manera el líder decide qué hacer cuando existe un ataque basado en su poder. Ellos describen siete tipos de líderes, basados en una extensiva investigación cualitativa sobre las actitudes del liderazgo: el oportunista, el diplomático, el experto, el cumple metas, el individualista, el estratégico y el

alquimista. Gosling (2012) ampliamente destaca los tipos de liderazgo, reúne las diferentes investigaciones que se han obtenido sobre cada uno de ellos relacionando casos evidenciales con la teoría. Manchola et. al (2008) propone un modelo de caracterización y análisis para los estilos de dirección y liderazgo, la estructura general del modelo está formada por dos dimensiones: énfasis en las tareas (resultados) y énfasis en las relaciones (las personas), con estas dimensiones propone cuatro estilos de dirección y liderazgo: el indiferente, el tecnicista, el sociable y el sinérgico.

Discusión

¿Qué sucede con el abuso del poder de ciertos líderes? o quizás el ambiente confunde abuso con personalidad del líder. Para Jones (2015) el caso de Margaret Thatcher muestra que su comportamiento ante el poder fue más bien un poder de mérito no creía en el poder de la sucesión, disfrutaba del mecenazgo y ser mentor de otros y tomar el papel de patrón de jóvenes, pero limitado. Era incansable en la administración del trabajo y su capacidad para absorber el detalle, su decisión y energía era remarcada. Mucho de su poder provenía de su interminable capacidad por sostener con esfuerzo y su negativa a comprometer

sus creencias. En el estudio de Nygaard (2015) indica que el clásico presionar con el puño (poder coercitivo) lidera a un valor antiético en los negocios y un bajo desempeño en el servicio. ¿Qué sucede con la manipulación? En el caso de Thatcher (Kaiser & Kaplan, 2013), su espíritu de pelea dejaba a su gabinete que aprendiera la lección, fue inútil contradecir o amenazarla. Ella se negaba a sí mismo una oposición leal, en contrafuerza ella mantenía su honestidad, su amenaza a sus pensamientos, testear sus ideas y elevar su entendimiento.

Otra dimensión que no se ha tomado en cuenta en este estudio es el género, pero en la introducción fue declarada que no iba a ser tomada en consideración, tratándose con el caso de Margaret Thatcher como una líder y sin mencionar sus características de mujer, pero luego con el avance en la revisión de otras investigaciones si consideran al género como una dimensión que debe ser tomada en consideración, como se muestra en el estudio de Selvarajah (2013) donde se sugiere que siendo Singapur un país globalizado, con alta inversión internacional es marcado su incremento en emplear mujeres administradoras, por consiguiente se debe comprender el cambio de los valores en el comportamiento de los géneros.

Conclusiones y Limitaciones

De acuerdo al caso de estudio y la literatura revisada, se debe tener rasgos de las cuatro factores propuestos por muchos de los investigadores, factores también denominados dimensiones, para un líder sea exitoso y por lo tanto la organización que dirige. Para Isaacson (2011), "su historia, a la vez instructiva y aleccionadora, está llena de enseñanzas sobre la innovación, los rasgos de personalidad, el liderazgo y los valores" (p. 18). Lo cual recalca las dimensiones que debe cubrir un líder. La inteligencia emocional en el sector público ha sido poco estudiada como se destaca en el estudio de Vigoda (2010), los resultados obtenidos demuestran que el corazón más allá de la racionalidad, representada por el sentimiento y las emociones juega un papel esencial en la realidad administrativa. Este resultado es apoyado por la caída de Margaret Thatcher, en el caso escogido como estudio, de la investigación realizada por Jones (2015).

Sin embargo, diferentes investigadores proponen diversos roles y perfiles que un líder debe tener y no han sido considerados, limitando el estudio solo a las dimensiones recientemente estudiadas, y con más considerables investigaciones como es la inteligencia emocional, y las cuatro dimensiones de Selvarajah (2013) comportamiento administrativo, influencia ambiental, cualidades personales y demandas organizacionales, quien considera las aristas que rodean a los individuos en su ambiente. Incluso en el modelo de caracterización y análisis propuesto por Manchola et. al (2008) también abarca indirectamente las dimensiones emocionales (personas) y racionales (resultados). Con una adecuada metodología de investigación, por ejemplo con una meta-análisis bien desarrollada se podría contrastar los diferentes estilos, tipos de liderazgo que han transformado a la sociedad, y de ahí obtener una aproximación más realista de los rasgos de un líder exitoso, considerando el contexto en que su liderazgo se desarrolló y cuál fue el resultado de su organización. Por lo tanto en el caso de Margaret Thatcher no se podría drásticamente decir cuál es rasgo de personalidad.

Listado de Referencias

- Avolio, B. (1999). *Full leadership development: Building the vital forces in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Avolio, B., Bass, B., & Jung, D. (1999). Re-examining the components of transformational and transactional using Multi-factor Leadership Questionnaire. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 441 - 462.
- Bass, B. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics* 18, 19 -31.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: New York: Free Press.
- Bass, B. M. (1999). On the taming of charisma: a reply to Janice Beyer. *Leadership Quarterly*, 10, 541 - 553.
- Bass, B. M., & Avolio, B. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bass, B. M., & Avolio, B. (1997). *Full range of leadership: Manual for the Multi-factor Leadership Questionnaire*. Palo Alto, CA: Mind Garden.
- Chen, X. P., He, W., & Weng, L. (2015). What is wrong with treating followers differently? The basis of leader-member exchange differentiation matters. *Journal of Management*. DOI:10.1177/0149206315598372
- Cole, M. S., & Bedejan, A. (2007). Leadership consensus as a cross-level contextual moderator of the emotional exhaustion-work commitment relationship. *The Leadership Quarterly*, 18 (5), 447 - 462.
- Cole, M., Bendejan, A., & Bruch, H. (2011). Linking leader behavior and leadership consensus to team performance: Integrating direct consensus and dispersion models of group composition. *The Leadership Quarterly*, 383 - 398.
- De Waal, A., Van der Heijden, B., Selvarajah, C., & Meyer, D. (2015). Comparing Dutch and British high performing managers.
- Denham, S. A., Blair, K., DeMulder, E., Levitas, J., Sawyer, K., Auerbach-Major, S., & Queenan, P. (2003). Preschool emotional competence: pathway to social competence. *Child Development*, 74, 238 - 256.
- Edelberg, G. (2010, Diciembre 10). Personalidad abrasiva. Retrieved from Personalidad abrasiva: www.incae.edu/ES/blog/tag/personalidad-abrasiva/
- Erdogan, B., & Bauer, T. (2010). Differentiated leader-member exchanges: The buffering role of justice climate. *Journal of Applied Psychology*, 95 (6), 1104 - 1120.
- George, J. (2015). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Journal*.
- Gill, R. (2004). Leadership development in MBA programmes. *Business Leadership Review* 1 (2), 1 - 4.
- Goldman, A. (2006). High toxicity leadership: Borderline personality disorder and the dysfunctional organization. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21 No. 8, 733 - 746. Publishing Limited 0268-3946 DOI 10.1108/02683940610713262
- Goleman, D. (1998). What makes a leader? *Harvard Business Review*, 76 (6), 93 -102.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2001). Primal Leadership: The hidden driver of great performance. *Harvard Business Review*, 79 (11), 42 - 51.
- Gosling, J., Jones, S., Sutherland, I., & Dijkstra, J. (2012). *Key concepts in leadership*. London, England: Sage.
- Graham, K. A., Ziegert, J., & Capitano, J. (2015). The Effect of Leadership Style, Framing and Promoting Regulatory Focus on Unethical Pro-Organizational Behavior. *Journal of Business Ethics*, 126 (3), 423 - 436.
- Isaacson, W. (2011). *Steve Jobs. La Biografía*. Estados Unidos: Simon & Schuster.
- Jones, S. (2015). What Kind of Leader Was Mrs. Thatcher? *Womens as Global Leaders*, 289 - 303.
- Kaiser, R., & Kaplan, R. (2013). Thatcher's greatest strength was her greatest weakness. *Harvard Business Review*. Retrieved from <http://blogs.hbr.org/2013/04/thatchers-greatest-strength-was>
- Kannan-Narasimhan, R., & Lawrence, B. (2012). Behavioral integrity: How leader referents and trust matter to workplace outcomes. *Journal of Business Ethics*, 165 - 178.
- Levinson, H. (1978). *The Abrasive Personality*. Harvard Business Review.
- Li, S.-L., Huo, Y., & Long, L.-R. (2015). Chinese Traditionality Matters: Effects of Differentiated Empowering Leadership on Followers' Trust in Leaders and Work Outcomes. *Journal of Business Ethics*. DOI 10.1007/s10551-015-2900-1 ISSN 0167-4544
- Manchola, I., & Sanchez, D. (2008) Los estilos de dirección y liderazgo: Propuesta de un modelo de caracterización y análisis. *Pensamiento y Gestión*, 25. ISSN 1657-6276
- Newman, A., Kiazad, K., Miao, Q., & Cooper, B. (2014). Examining the cognitive and affective trust-based mechanisms underlying the relationship between ethical leadership and organizational citizenship: A case of the head leading heart? *Journal of Business Ethics*, 113 - 123.
- Nygaard, A., Silkoset, B., & Kidwell, R. E. (2015). Leading by Example: Values-Based Strategy to Instill Ethical Conduct. *Journal of Business Ethics*. DOI 10.1007/s10551-015-2885-9 ISSN 0167-4544
- Rooke, D., & Torbert, W. (2005). Seven transformations of leadership. *Harvard Business Review*, 83(4), 66-76.
- Rousseau, D. M., & Fried, Y. (2001). Location, location, location: Contextualizing organizational research. *Journal of Organizational Behavior*, 22 (1), 1 - 1.
- Schaubroeck, J., Lam, S., & Peng, A. (2011). Cognition - based and affect - based trust as mediators of leader behavior influences on team performance. *Journal of Applied Psychology* 96 (4), 863 - 871.
- Selvarajah, C., Meyer, D., Jeyakumar Nathan, R., & Donovan, J. (2013). Flowers in a Greenhouse: profiling excellence in leadership in Singapore. *Leadership & Organization Development Journal* 34 (8), 784 - 804. <http://dx.doi.org/10.1108/LODJ-02-2013-0022>
- Vigoda-Gadot, E., & Meisler, G. (2010). Emotions in management and the management of emotions: The impact of emotional intelligence and organizational politics on public sector employees. *Public Administration Review*, 72 - 86.
- Walumbwa, F. O., & Lawler, J. (2003). Building effective organizations: transformational leadership, collectivist orientation, work-related attitudes, and withdrawal behaviors in three emerging economies. *International Journal of Human Resource Management*, 14, 1083 - 1101.
- Walumbwa, F. O., Avolio, B., Luthans, F., May, D., & Gardner, W. (2004). Unlocking the mask: Understanding the multiple influence of authentic leadership. Presented at the University of Nebraska Gallup Leadership Institute Authentic Leadership Conference. Omaha, NE.
- Warner, G. (2009, Diciembre 31). *The Telegraph*. Retrieved from <http://blogs.telegraph.co.uk/news/geraldwarner/100021002/the-thatcher-years-no-time-for-soundbites-when-we-felt-the-handbag-of-history-on-our-shoulders>
- Wu, J. B., Tsui, A., & Kinicki, A. (2010). Consequences of differentiated leadership in groups. *Academy of Management Journal*, 53 (1), 90 - 106.
- Yammarino, F. J. (1994). *Indirect leadership: transformational leadership at a distance*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Yammarino, F. J., Spangler, W., & Bass, B. (1993). Transformational leadership and performance: a longitudinal investigation. *Leadership Quarterly*, 4, 81 - 102.

ARTÍCULO

LA ÉTICA Y LOS VALORES COMO HERRAMIENTA EN LOS
PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

ETHICS AND VALUES AS A TOOL IN THE PROCESS OF RECRUITMENT



Recepción: 22/03/2017

Aceptación: 29/04/2017

Publicado: 22/05/2017

Resumen

Los procesos de selección son indispensables en las organizaciones por cuanto es el primer filtro que cuenta la institución para contratar personal altamente cualificado, si contamos con un excelente proceso de selección estamos ahorrando costes a la empresa, mismos que podrán destinarse a otras actividades.

Para ello los procesos de selección de personal hoy en día están en la necesidad de contar con manuales de ética, enfocados a cada una de las fases del proceso de selección como lo son el de reclutamiento, contratación, selección y evaluación, indicadores en los cuales se miden valores y ética de los candidatos y/o trabajador; mismos que sientan precedentes a la hora de seleccionar personal, un requisito innovador si consideramos que en muchas ocasiones dejamos de lado requisitos entre los cuales podemos mencionar los valores y creencias así como su ética, mismos que deben de pasar de ser individuales a estar compartidos con la organización.

Las instituciones manejan un presupuesto para el área de recursos humanos y el subsistema de selección y reclutamiento, el reto del especialista es de mejorar los costes y reducir los niveles de rotación y salida de personal en la organización; para ello es necesario volcar nuestros esfuerzos a los valores éticos compartidos entre los distintos miembros que la conforman.

Es por ello que los valores del individuo deben de encuadrarse con los de la organización, para ello debe contar con profesionales que cuenten con los mismos lineamientos y valores que la propia empresa, en virtud de ello debemos de reforzar los aportes de los centros de educación y sociedad mejorando los niveles de encuadre de valores y ética arraigado a las normas y culturas local y regional.

El deber del departamento humano es advertir de las mejoras continuas en los procesos de selección y concretamente en los indicadores de selección, con el fin de que el nuevo personal de ingreso tengan el perfil de profesionales con calidad moral y ética, con una visión holística y vinculante con la comunidad, enmarcado a los procesos internos y externos de la sociedad.

Palabras clave: ética, valores, selección, organización, personal.

Abstract

The selection processes are indispensable in organizations because it is the first filter to the institution to recruit highly qualified, if we have an excellent selection process are saving costs to the company, same may be used for other activities.

To this end the recruitment processes today are in the need for ethics manuals, focused on each of the phases of the selection process such as the recruitment, hiring, selection and evaluation indicators which measured values and ethics of the candidates and workers; same as precedent when selecting staff, an innovative requirement considering that on many occasions we have that applicants with requirements among which we mention the values and beliefs and ethics must be shared with the organization.

The institutions have a budget in the area of human resources for the subsystem selection and

Psic. Dennis Jiménez Bonilla, Mgs.

Psicólogo Organizacional, Master en Psicología Laboral, Docente en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Universidad Estatal de Guayaquil, Universidad Estatal de Milagro, Epunemi y Ecnemi así como en los cursos de Nivelación y Admisión en convenio de la Unemi con la Senescyt, Investigador en proyectos de Investigación, Vinculación y tutor de tesis de grado; en el ámbito laboral me desempeño como asesor de empresas como Cohervi S.A., así como Jefe de Talento Humano en la empresa Alkimius, todos ligados a mi área de formación, por lo que cuento con sólida experiencia como Gestor en el área del Talento Humano.

E-mail: mauri0204@hotmail.com

recruitment specialist the challenge is to improve the costs and and lower levels of staff rotation and output; this requires efforts to overturn our shared ethical values.

That is why the individual values must be framed with the organization, for it must have professionals who have the same guidelines and values that the company, by virtue of this we must have the contributions of the centers higher education with values that are rooted in ethics and standards and local and regional cultures.

The universities have the duty to train professionals with moral and ethical quality, with a holistic vision and binding with the community, framed to internal and external processes of society.

Key words: *etic, value, selection, organization, staff.*

Introducción

Se ha considerado mucho los cambios de época en la evolución del subsistema de selección y reclutamiento en las organizaciones, a principios de siglo XX la selección lo realizaba el dueño de la empresa o los encargados de administrarla, a mediados de los años cincuenta se empezaron a seleccionar de una forma empírica y rústica la selección y contratación de personal.

Para la década de 1950, se crea por intermedio de la Universidad Central del Ecuador, el instituto de psicología que después pasaría a ser llamado escuela de psicología misma que estaba ubicado en la Facultad de Filosofía, letras y ciencias de la Educación, ya para 1962 nace con la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil las primeras promociones de licenciados en psicología en la provincia del Guayas y desde el año 2008 creándose la carrera de psicología en la especialización en clínica-educativa y en Industrial, siendo la primera promoción que se gradúa en el año 2013, aportando al desarrollo de la zona 5 de la región, colocándose los profesionales graduados en diferentes áreas del quehacer profesional.

Posicionándose en un corto tiempo y con grandes resultados el mejoramiento de la salud mental en la región con grandes resultados y logrando un alto porcentaje de inserción laboral.

Valores

Son aquellos que son compartidos por una cultura o sociedad.

Ética

Son reglas o normas que rigen la forma de actuar de las personas o empleados.

Organización

Relación de dependencia de dos o más personas entre empleado, empleador y clientes.

La relación de una armonía entre empleados siempre es posible

mantener en positivo cuando logramos realizar procesos de selección enfocados en valores compartidos por la organización y no solo por sus habilidades, destrezas y competencias, que sin duda son importantes para la institución pero no para mantenerse, es por ello que es indispensable mejorar continuamente.

Marco Teórico

La Ética y los Valores como Herramientas en los Procesos de Selección de Personal

No es extraño hoy en día encontrar funcionarios, con un alto desempeño profesional que se han dejado arrastrar por un ambiente de corrupción o usufructúan, ya sea de la empresa privada o del Estado. (Yarce, 2005).

Como podemos apreciar en este enunciado, la corrupción laboral, es latente en todo ámbito y en todo nivel jerárquico, ya sea por factores culturales, como falta de valores y ética o la ambición que suele embargar a las personas débiles y carentes de valores, no se puede definir a ciencia cierta cuales son los factores determinantes, pero si podemos clarificar que, si enfocamos una ética férrea y un pragmatismo a ultranza, al momento de la selección de personal, indistintamente del cargo a postular, por eso es de relevante importancia realizar una correcta valoración al momento de seleccionar personal.

Dentro de la practicidad como profesionales en el área, debemos de puntualizar que, la tarea de búsqueda y selección de personal idóneo para una empresa o institución, no solo pasa por buscar personas con el perfil laboral indicado, también es importante prestar atención a ciertos detalles, el perfil psicológico es esencial y es ahí donde solo un profesional con una ética concreta, lo podrá lograr, ya que debemos de recordar que no podemos solicitar una cualidad, sin ser reflejada en nosotros mismos. Es por eso que un evaluador bien capacitado, debe elegir los instrumentos apropiados, tanto para la tarea encomendada y ajustada a la persona examinada. (Anastasi, 1988), así el evaluador una vez definida las herramientas a utilizar, podrá hacer un trabajo adecuado en la selección de personal idóneo para cada plaza laboral existente.

Por lo general si valoramos acertadamente, ya sea adecuando las técnicas desde un ámbito psicométrico o desde un enfoque procedimental, a la larga se logran resultados idóneos. (Crompozano, 2003).

La Entrevista de Selección

Esta es sin duda alguna las herramientas más eficaz al momento de realizar una selección de personal (Fletcher, 1992), claro está que existen varios tipos de entrevistas, ya sean personales, de grupo, en panel o secuenciales, y se las emplean dependiendo

de, las necesidades de la empresa, el recurso con el que se cuenta entre otros factores. (Langtry, 1994), una selección correcta desde el punto de vista ético y profesionalmente activo, será proporcional a la interacción con el entrevistado, en nuestra realidad nacional hemos observado que para la selección ética y basada en valores, en algunas instituciones, se ha llegado a utilizar mecanismos extremos, como el empleo de detectores de mentiras (polígrafo), pero al ser invasivo, de una ética cuestionable y además un desgastante económico, como Psicólogos en la selección de personal podemos utilizar otras técnicas, una de las más adecuadas, son las preguntas directas.

“La omisión de información crítica o la inclusión de datos falsos en el CV de un postulante constituyen indicios de la clase de persona que es.” (Wobi, s.f.).

No podemos dejar de lado que los requerimientos, al momento de realizar una selección de personal son de índole variado y podemos utilizar preguntas ansiógenas si así se nos es requerido. (Brumback, 1996), así se puede medir el nivel de ansiedad que tiene el postulante y el profesional de selección podrá observar de mejor manera las virtudes del postulante, pero no podemos dejar de lado que, no se debe presionar al postulante de forma inadecuada y así mismo el selector no deberá bajo ningún contexto, abusar de esta estrategia.

¿Cómo realizar una correcta selección?

Es concretamente factible realizar una selección enfocada a la ética y valores, tanto por parte del selector, como del postulante, pero no podemos dejar de lado que existen otros rasgos, como la propensión del cargo postulado, aptitudes y actitudes personales y profesionales, se puede aplicar la observación del control o no de los impulsos por parte del postulante. (Llanos, 2005), esto debido a que cada área presenta dificultades y necesidades distintas y por eso es que se requiere habilidades específicas enmarcadas en la ética profesional como eje fundamental, se debe especificar, los roles, beneficios, jerarquías y requerimientos generales que se les ofrece y se requiere del postulante, así se podrá ver o no la idoneidad del mismo para el cargo vacante, (Llanos, 2005), claro está que el entrevistador debe de realizar un estudio previo del puesto requerido y de cuáles son las especificaciones técnicas, físicas y psicológicas, es cierto que la ética es fundamental en todo ámbito y cargo laboral, pero su magnitud siempre tendrá tendencia a variar dependiendo el campo aplicado.

La Ética y Valores como base Organizacional

“Un trabajo profesional en el que se falta a los principios y valores que uno dice haber aceptado como guía de su conducta, es una forma de faltar a la integridad, queda incompleta nuestra rectitud y obramos con una ética a medias” (Yarce. 2005).

Para poder tener lineamientos éticos concretos, toda empresa debe de poseer un código de ética preponderante y clarificado, para que así de esta forma ningún actor de la misma incurra en faltas, recordemos que no se puede ser más o menos honesto, no existen medias en los valores, el código de ética, siempre será una herramienta auxiliar de utilidad para la persona honrada. (Yarce. 2005).

El Liderazgo como Fuente de la Ética y los Valores.

Como selectores debemos de elegir los perfiles más acorde y más aptos, pero un plus especial es el liderazgo, ya que este es una influencia social, la cual puede ser usada para bien o para mal, esto dependerá del liderazgo aplicado, el liderazgo es un rol importante, el cual guiara y provocará un encadenamiento social proactivo, (Palomo, 2010), por lo expuesto, como selectores debemos buscar los perfiles idóneos, con liderazgos bien marcados, ya que si sumamos ética, valores y liderazgo, se creara un entorno propicio y enmarcado en los marcos éticos existentes, no importa que el liderazgo sea minoritario, si se lo aplica correctamente será positivo. (Piñuel, 2008). Claro está que en nuestra sociedad, la ética y el liderazgo son infravalorados. (Aguera, 2004), es por eso que debemos rescatar esos valores, que no son palabras sin sentido, lo que realmente representan es un estilo de vida propositiva.

Como Solomon Asch, expuso en su trabajo, la presión social, nos hace actuar de forma correcta o no, todo dependerá del entorno. (Asch, 1955).

Metodología de la Investigación

Objetivo General

Analizar en los procesos de selección de personal el rol de la ética y los valores como herramienta de trabajo y eficiencia en las organizaciones.

Objetivo específico

Revisar información de las carreras de psicología en el país.

Diseño de la investigación

Es de carácter documentado y exploratorio, ya que en el primero se apela a información recolectada de libros y demás documentos que ayudan a una comprensión de la evolución de la psicología en el Ecuador, y en el segundo plantea la posibilidad de investigaciones que ayuden a la comprensión del rol del psicólogo en el campo organizacional, en concreto en el subsistema de selección y reclutamiento y el perfil con que debe de contar, tomando en cuenta los sistema de valores.

Los cambios culturales como paradigma en la sociedad y su relación con los valores



Formato de procedimiento de la guía base para medir la ética y valores en el proceso de reclutamiento y selección de personal

| | | |
|--|---|---------------------------|
| CONSULTORES Y ASOCIADOS | GUÍA BASE PARA MEDIR LA ÉTICA Y VALORES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL | VIGENCIA 15/JUNIO/2014 |
| | | REVISIÓN 2 |
| ELABORADO POR: DENNIS JIMÉNEZ B. MSC. CONSULTOR TTWW | APROBADO POR: | |

OBJETIVO

Establecer el grado de concordancia y lineamientos generales entre aspirantes y organización, requeridos por la empresa.

APLICA

Toda persona que se encuentre en la tasa de postulación en los procesos de selección de personal.

POLÍTICA

1. Toda persona que de previo ingreso a la empresa deberá ser mayor de 18 años.
2. Presentar la documentación solicitada y debidamente actualizada.
3. Se realizara el estudio de socioeconómico a todas las personas de previo ingreso a la institución.

RESPONSABILIDADES

Departamento de Talento Humano

PROCEDIMIENTO

DIRIGIDO A TODOS LOS CARGOS DE LA EMPRESA

- a) **ADMINISTRACIÓN.**-Dentro de este grupo se encuentra las personas que ocupan cargos de

- dirección y administración.
- b) **PRODUCCIÓN.**-En este grupo está el personal que tiene que ver directamente con las diferentes áreas operativas de la empresa.
- c) **LOGÍSTICO.**-Es el personal de apoyo o servicios complementarios que intervienen en forma indirecta en el proceso de producción.
- d) **TÉCNICO.**-Personal de áreas técnicas como mantenimiento, taller automotriz.

ADVERTENCIA:

Este documento es de propiedad de CONSULTORES &ASOCIADOS S.A. y no puede ser reproducido, en todo o en partes, ni facilitado a terceros salvo por con el consentimiento por escrito de su propietario.

| | | |
|---|---|---------------------------|
| CONSULTORES JIMÉNEZ & ASOCIADOS | GUÍA BASE PARA MEDIR LA ÉTICA Y VALORES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL | VIGENCIA 15/JUNIO/2014 |
| | | REVISIÓN 2 |
| ELABORADO POR: DENNIS JIMÉNEZ B. MSC. CONSULTOR TTHH | APROBADO POR: | |

CONTRATOS:

- 1ero. A prueba 90 días.
- 2do. A tiempo fijo 180 días.
- 3ro. A tiempo fijo 1 año.
- 4to. Se convierte en indefinido.

OBSERVACIONES GENERALES

Para el proceso de contratar personal, se deberá pasar por esta fase e informar al jefe inmediato superior al aplicar o no.

Esta petición la hará el gerente del área, donde constara su firma, la aprobación de vicepresidencia, y la firma de jefe de talento humano.

Anexo 1: Solicitud de Requisitos de Personal.**RENOVACIÓN**

Toda renovación de contrato será aprobada por medio de la evaluación del desempeño al trabajador, así como la revisión del manual de ética y valores.

La aprobación será otorgada por el: gerente de are, jefe de personal gerente de división, vicepresidencia.

ADVERTENCIA:

Este documento es de propiedad de CONSULTORES &ASOCIADOS S.A. y no puede ser reproducido, en todo o en partes, ni facilitado a terceros salvo por con el consentimiento por escrito de su propietario.

Con el formato de procedimiento se establece las indicaciones guía para establecer los pasos o lineamientos a seguir para una adecuada toma de cuestionario de valores.

CONSULTORA JIMÉNEZ & ASOCIADOS

MANUAL DE ÉTICA Y VALORES PARA PROCESOS DE SELECCIÓN

Elaborado por: P sic. Dennis Jiménez Bonilla, Msc.

Nombre del candidato:

Cargo:

Instructivo: Marcar con una X según corresponda las que más se ajusta a su perfil.

| | VALORES | si | no |
|-----|-----------------|----|----|
| 1. | Libertad | | |
| 2. | Justicia | | |
| 3. | Respeto | | |
| 4. | Tolerancia | | |
| 5. | Responsabilidad | | |
| 6. | Amor | | |
| 7. | Bondad | | |
| 8. | Honradez | | |
| 9. | Confianza | | |
| 10. | Solidaridad | | |
| 11. | Verdad | | |
| 12. | Valentía | | |
| 13. | Paz | | |
| 14. | Amistad | | |
| 15. | Fraternidad | | |
| 16. | Amor | | |
| 17. | Creatividad | | |
| 18. | Gratitud | | |
| 19. | Progreso | | |
| 20. | Libertad | | |
| 21. | Variedad | | |
| 22. | Espiritualidad | | |
| 23. | Comunidad | | |

FIRMA TALENTO HUMANO

FIRMA CANDIDATO

ADVERTENCIA:

Este documento es de propiedad de CONSULTORES & ASOCIADOS S.A. y no puede ser reproducido, en todo o en partes, ni facilitado a terceros salvo por con el consentimiento por escrito de su propietario.

Según se puede establecer el manual de ética y valores, es una técnica enfocada a discriminar, comparar y evaluar y establecer valores que concuerdan entre la empresa y el aspirante a ser contratado.

Muchas organizaciones con esta técnica se ahorraran costes aplicando el cuestionario, reconociendo desde el mismo proceso de entrevista en la fase de contratación si el aspirante cuenta con los valores compartidos por la organización.

En caso de persistir la necesidad de contratación del candidato por sus extenso perfil aunque no hubiere alcanzado los según el puntaje que obtenga el tiempo que toma darse cuenta.

Resultados Obtenidos

Dentro del estudio se ha podido evidenciar los siguientes aspectos:

Procesos de selección tradicionales

Son aquellos en los cuales se coloca personal en base a su perfil académico en donde los procesos son controlados por el director.

Procesos de selección centralizados

Procesos en los cuales están centralizados los procesos, lo cual origina que no se conozcan a profundidad.

Procesos de selección estratificados

Los procesos de selección se los realiza por unidades de negocio.

Procesos de selección por resultados

Hacen referencia los procesos que se le miden al candidato por sus habilidades, destrezas y competencias.

Procesos de selección mixto

Es aquel que toma lo mejor de cada proceso adecuándolo a la organización.

En cada uno de estos procesos es notorio como incide lo cultural e histórico en la sociedad en sus valores y ética, las empresas no pasan desapercibidas en todo este proceso de cambio, unas veces vertiginosas y otras muy rápidas, siendo de vital importancia discriminar lo cultural de los llamados prejuicios.

Discusión

En las diferentes esferas societarias, podemos distinguir el rol que juegan los valores a la hora de seleccionar personal, pero muy pocas veces le damos la real importancia de como la cultura se va relacionando, muchas veces se ha visto ligeras discriminaciones por el hecho del tipo de habla que se maneja o la forma de peinado con que acuden a las entrevistas confundiendo lo cultural con los valores.

Clara distinción de que la sociedad merece cambios positivos y en las organizaciones lo podemos manejar con manuales de ética y valores que fomenten el buen vivir, como un sistema de valores compartidos.

Utilizar los manuales de ética para educar a cada personal que forma parte de una organización, es una técnica muy bien aplicada, de esta forma se eliminaría la discriminación que muchas organizaciones dan a una persona.

En la actualidad el rol de la mujer en las organizaciones toma un papel importante, debido a los diferentes cambios que la era tecnología ha hecho en el mundo globalizado. Los diferentes gobiernos emplean estrategias y en consideración a los derechos humanos fue adaptable el plan del buen vivir con la inclusión en el país.

Listado de Referencias

Aguera, E. (2004). *Liderazgo y Compromiso Social*. Puebla: Fomento Editorial.

Anastasi, A. (1988). *TESTS PSICOLÓGICOS*. Mexico D.F: Pearson.

Asch, S. (1955). *Opinions and Social Pressure*. Freeman.

Brumback, G. (1996). *Getting the Right People Ethically*. *Public Personnel Management*, 267-276.

Crompozano, R. y. (2003). *Procedural Justice and Organizational*. *Human Resource Management Review*, 7-39.

Fletcher, C. (1992). *Ethical Issues in the Selection Interview*. *Journal of Business Ethics*, 361-367.

Langtry, R. (1994). *Selection*. *Human Resorce Management*, 230-263.

Llanos, J. (2005). *Como Entrevistar en la Seleccion de Personal*. Mexico D.F: Pax Mexico.

Llanos, J. (2005). *Cómo Entrevistar en la Seleccion de Personal*. Mexico D.F: Pax Mexico.

Palomo, M. (2010). *Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo*. Madrid: Esic Editorial.

Piñuel, I. (2008). *Liderazgo Zero*. Madrid: Editorial Empresarial.

Wobi. (s.f.). *Preguntas para Detectar la Integridad*. Obtenido de Wobi Magazine: <http://www.wobi.com/es/articulos/preguntas-para-detectar-la-integridad>

Yarce, J. (2005). *El Poder de los Valores en las Organizaciones*. Naucalpan, Estado de Mexico, Mexico: Ediciones Ruz.

ARTÍCULO

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE
HOTELES DE LUJO, PRIMERA Y SEGUNDA CATEGORÍA,
DEL NORTE DE GUAYAQUILGATHER STATISTICAL INFORMATION LUXURY HOTELS, FIRST AND SECOND
CATEGORY, NORTH OF GUAYAQUIL

Recepción: 09/03/2017

Aceptación: 17/04/2017

Publicado: 05/05/2017

Resumen

El análisis de la metodología para el levantamiento de información en la planta hotelera busca examinar el procedimiento de las estadísticas, las mismas que contienen variables limitadas y no permiten un estudio profundizado. Se tomó en consideración la zona norte de la ciudad de Guayaquil, que a su vez se lo divide en las parroquias Tarqui y Pascuales debido a que este sector es comercial, con las categorías de lujo, primera y segunda. Se propone entonces, mediante la investigación poner en consideración la situación autónoma y hasta abstracta de llevar la cuantificación de la información de los administradores y propietarios hoteleros, debido a que no existe un padrón general de las estadísticas hoteleras. En base a esta situación del fenómeno de estudio, se desarrolló una plantilla metodológica que establece la ampliación de variables hoteleras como aportación para los administradores hoteleros, investigadores, estudiantes y público en general.

Palabras clave: estadística, levantar información, planta hotelera, plantilla metodológica, variables hoteleras, metodología.

Abstract

Analysis of the methodology for gathering information on the hotel industry seeks to examine the process of statistics, the same variables containing limited and do not allow a thorough study. the north of the city of Guayaquil, which in turn divides in Pascuales parish Tarqui and because this sector is commercial, with luxury categories, first and second was taken into consideration. It is then proposed, through research put into consideration the autonomous situation and to bring abstract quantification of information managers and hotel owners, because there is no general standard of hotel statistics. Based on this situation the phenomenon of study, a methodological template that sets the hotel expansion as input variables for hotel managers, researchers, students and the general public was developed.

Key words: statistics, gather information, hotel industry, methodological template, variables hotel, methodology.

Introducción

Con la tecnología de hoy en día a favor de diversas actividades generadas por ser humano, resulta ser una herramienta importante para recopilar información de distintos sectores de forma digital con lo que facilitan los procesos de estudio; en turismo, uno de los usos de esta herramienta es contribuir en el análisis de la oferta y demanda para el registro de avances en el área y consolidar el sistema turístico estadístico.

Ing. Diana Montero M., MAE.

Ingeniera Comercial.
Master en Administración de Empresas.
Docente de la Carrera de Administración de
Empresas Turísticas y Hoteleras, Facultad de
Especialidades Empresariales, Universidad
Católica de Santiago de Guayaquil.

E-mail: diana.montero@cu.ucsg.edu.ec

Esta investigación se origina con la necesidad de brindar soporte a los individuos que están inmersos en el sector hotelero, de tal manera que puedan disponer de información relevante con relación al movimiento turístico como entrada, salida de huéspedes, alojamientos, el perfil de los mismos, razones de arribo, entre otros, con la finalidad de obtener datos amplios que permitan la difusión general y no limitarse a generalidades y en fechas específicas como sucede hoy en día.

La insuficiente coordinación entre los distintos niveles de gobernanza causa la desactualización de las cifras estadísticas, es por ello que se debe optimizar el uso de la Cuenta Satélite de Turismo del Ecuador (CSTE) como instrumento de medición, orientado a la planta hotelera del sector norte de la ciudad de Guayaquil (Ministerio de Turismo, 2015). El programa denominado Sistema de Información Estratégica para el Turismo del Ecuador (SIETE), ejecuta un sondeo cuantitativo integral en el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador y tener como resultado una transformación en la superestructura turística del Ecuador. (MINTUR, 2007).

Siendo Guayaquil una ciudad de gran acogida para turistas, premiada con la distinción internacional de Destino Líder de Viajes de Negocios de Sudamérica 2016, otorgado por la World Travel Awards, merece contar con información actualizada proporcionada por medio de difusión general y oficial para las personas que brindan servicio de turismo, de esta manera mejorarían los servicios y productos que se entregan a los visitantes de la ciudad.

Sin embargo, a pesar de las buenas noticias sobre la visita constante de turistas que llegan a la ciudad, por una u otra razón, económicamente beneficia a la ciudad, a los propietarios de puntos de servicios y de interés de los turistas, pero se pudiera brindar una mejor atención sabiendo desde adentro hacia dónde dirigir estrategias comerciales turísticas para atraer y mantener a los turistas de forma constante y que no solo sea en fechas determinadas, sino que se pueda consolidar a la ciudad para que tenga un espacio importante en la agenda turística de cualquier viajero del mundo.

Esta bienaventurada visita constante de turistas nacionales o extranjeros a Guayaquil ha conllevado a concebir la idea en los habitantes que se debe potenciar mediante la apertura de nuevas plazas de hospedaje y de servicios turísticos, muchos de ellos sin experiencia en el ramo, otros por necesidad de generar ingresos y unos cuantos que en realidad conocen sobre servicio al turista. Indistinto del motivo del ofertante lo que tienen en común es atraer a clientes mediante el precio, lugar o distancia hacia puntos tradicionales turísticos. En la variedad de servicio de hospedaje que ofrecen se encuentran las subactividades que son: cabañas, hostel, hostel residencias, hostería, hotel, hotel apartamento, hotel residencia, motel y pensión.

Esta impericia lleva a una problemática que se establece como la sobreoferta hotelera de segunda y tercera categoría que afecta a la ciudad de Guayaquil porque no se ha planificado correctamente por la falta de información estadística. Dejando a este segmento de servicio turísticos hoteleros ausentes e inmersos en una competencia aguerida puesto que si contaran con datos históricos establecieran estrategias comerciales para mejorar sus negocios y/ o proponer nuevos servicios. Producto de la escasa información algunos negocios se encuentran en desventajas frente a otros que pueden invertir en tecnología para obtener datos del mercado y así trabajar con proyectos a futuro.

Objetivos

General

Analizar la metodología estadística turística para conocer la situación de la misma, en base a las necesidades de levantamiento de información de la planta hotelera del sector norte de la ciudad de Guayaquil.

Específicos

- Desarrollar el análisis en el levantamiento de estadísticas turísticas de la planta hotelera.
- Explicar el uso y objetivo de las herramientas de información estadística.
- Proponer la ampliación de variables para el levantamiento de información estadística turística del sector hotelero.

Materiales y Métodos

Teoría de la Estadística

Las estadísticas son útiles para desarrollar a futuro estrategias basadas en lo que ocurrió en el pasado, determinando supuestos positivos y negativos estructurados bajo números para lograr un objetivo. La estadística puede dividirse en dos amplias ramas: 1) estadística descriptiva, que está relacionada con el resumen de datos y la descripción de estos; 2) estadística inferencial, relacionada con el proceso de utilizar datos para tomar decisiones en el caso más general del que forman parte estos datos. El proceso de tomar decisiones en situaciones generales, sobre la base de una información contenida en datos muestrales, es arriesgado y no puede realizarse con certeza; la probabilidad es una medida de esta incertidumbre. Hay dos tipos de incertidumbre con los que se tiene que enfrentar: 1) la incertidumbre debida a la aleatoriedad y 2) la incertidumbre debida a la ignorancia del verdadero estado del sistema. (Pro Bermejo, 1976, p.3). El país no cuenta con una herramienta tecnológica adecuada para divulgar información turística de formal general.

Estandarización de Documentos Metodológicos de Operaciones Estadísticas

La estandarización en los datos estadísticos debe ser

contemplada como una norma de seguimiento ante la ejecución de los procesos, ya sean analógicos; ingreso de información y digitales; registro en la base de datos, para contribuir con la veracidad, parcialidad y una metodología sólida. “Su importancia radica en la armonización de los procedimientos estadísticos nacionales que a su vez posibilitan la comparabilidad e integración de la información proveniente de diferentes operaciones estadísticas, mediante la aplicación de los estándares y de las buenas prácticas estadísticas” (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2011, p. 11). El INEC, Instituto Nacional de Estadística y Censos, es el organismo rector del manejo de estadísticas en el Ecuador para el registro de información oficial en las bases de datos de acuerdo a una recopilación previa. “A pesar de la amplitud de los objetivos del INEC, estos se encuentran acotados, plasmados en estudios de acuerdo con las demandas del Estado, como los estudios laborales, demográficos, de condiciones de vida, de pobreza, de desigualdad, y de industria” (INEC, 2014, p. 89). En el levantamiento de información estadística del INEC hay que establecer una periodicidad en la difusión de la información en intervalos moderados, es decir minimizar la extensión de tiempo que se utiliza para actualizar los datos estadísticos y evidenciar el crecimiento poblacional que cada vez es mayor.

Inculturalidad Estadística

En el medio existe una marcada inculturalidad con respecto a las estadísticas, esto contribuye notablemente en el retroceso de esta disciplina sobre todo en la adaptación de un pensamiento crítico estadístico y en la aplicación de metodologías sistematizadas que permitan la interpretación de datos.

Hay que destacar, la diferencia existente entre una cultura estadística general y de una profesional. La primera, establece un conocimiento de base interpretativo, que permite al ciudadano promedio (educación general básica), interpretar los datos del medio donde se desenvuelve. El segundo, exige un conocimiento más especializado para poder estar al día en el campo profesional, leer investigaciones especializadas y poder generar y justificar sus propias investigaciones trabajando en equipo, de ser necesario, con un analista de datos profesional. (Mendoza, 2008, p. 9).

En el ámbito hotelero de la ciudad, la Inculturalidad va más allá de su egoísmo en proporcionar información, sino que llega hasta la falta de recursos adecuados para guardar información de huéspedes, con lo que también los vuelve analfabetos informáticos debido al desinterés que presentan ante un tema que debería ser relevante para cualquier negocio como es el de disponer información estadística actualizada de su establecimiento y a nivel general de la ciudad mediante un sistema adecuado para guardar y respaldar información.

Metodología estadística

En primera instancia, en el manejo de información se debe

implementar el diseño de una metodología estructurada, cuyo objetivo sea obtener datos de acuerdo a los parámetros estadísticos fijados. El resultado esperado es adquirir eficiencia y asertividad en la ejecución de los procesos. (Ojeda, Díaz Camacho, Apodaca, Trujillo, 2004). El análisis de los datos procede a partir de una serie de métodos y procedimientos para explotar los datos de manera tal que sea posible extraer de ellos la información relevante que resuelve las preguntas que dieron origen al estudio o investigación. (Ojeda et al., 2004, p. 48).

Finalmente, en la interpretación y representación de los resultados, una serie de principios y procedimientos de la estadística proporcionan los lineamientos generales para elaborar los formatos de presentación y graficación, además de proporcionar los elementos para construir los juicios de valor a partir de los resultados de los análisis estadísticos. (Ojeda et al., 2004, p. 48).

Los métodos deben estar basados con relación al dinamismo que el negocio presente, el mismo que permitirá pronosticar a futuro cuanto será necesario invertir para satisfacer su demanda en un periodo determinado. Es por ello que a nivel turístico no solo deben contar las fechas de feriados y/o fechas festivas, sino que abarca más como temporadas que cada región del país tiene una importante relevancia entre una y otra, por lo tanto los datos deben ser por años completos.

Cuenta Satélite

Es una extensión del sistema de cuentas nacionales que tiene como objetivo ampliar el conocimiento sobre las actividades turísticas según las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT), tendientes a constituir una herramienta básica de análisis que permita la formulación de políticas para la promoción y comercialización del sector. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia, 2016, p. 1). Esta herramienta existe en Ecuador pero ha quedado como proyecto para ser implementado en el sector turístico, no se le ha prestado la importancia para disponer de información real de Ecuador continental e insular. “La estructura fundamental de las recomendaciones sobre la cuenta satélite de turismo se fundamenta en el equilibrio general que existe en una economía cualquiera entre la demanda de productos generada por el turismo y su oferta” expresado por la OMT en la publicación de las Naciones Unidas (2001).

Código de Buenas Prácticas Estadísticas del Ecuador Principio 6: Compromiso con la Calidad Estadística

En el Ecuador existe un código de Buenas Prácticas Estadísticas con el objetivo de guiar la elaboración de procesos apropiados y asegurar la calidad en el levantamiento de información estadística. La aplicación de estos principios va a generar una coordinación, estandarización en las instituciones que pertenecen al Sistema Estadístico Nacional (SEN). (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014). El Sistema Estadístico

Nacional establece la calidad en la elaboración de información estadística oportuna.

- Las entidades que conforman el Sistema Estadístico Nacional promoverán y fomentarán sistemáticamente, una cultura de mejora continua en la producción estadística.
- El Instituto Nacional de Estadística y Censos definirá un marco de aseguramiento de la calidad estadística, claramente definido, documentado y conocido por los miembros del Sistema Estadístico Nacional, en el cual se especifique la política de calidad estadística.
- El Instituto Nacional de Estadística y Censos establecerá procedimientos de análisis, medición y evaluación periódica, para el control de la calidad estadística y mejora continua de las operaciones estadísticas oficiales.
- Se promoverá la capacitación continua del personal involucrado en la producción estadística oficial.
- El Sistema Estadístico Nacional establecerá mecanismos de cooperación con expertos y organismos internacionales, para mejorar y fortalecer los métodos, conceptos y procedimientos utilizados en los procesos estadísticos. (INEC, 2014, p. 11)

Metodología Comunitaria sobre las Estadísticas de Turismo Estadísticas sobre el Alojamiento Turístico

Los turistas hacen uso de una gran proporción de la oferta de alojamiento a corto plazo. El objetivo básico de las estadísticas del alojamiento turístico es medir la capacidad y la utilización de los establecimientos de alojamiento colectivo y (si es posible) del alojamiento privado. (European Union's Statistics, 1998, p. 19).

La oferta y la capacidad del alojamiento turístico son datos sobre el número de establecimientos que ofrecen sus servicios a turistas y sobre la estructura y calidad de esta oferta. El uso del alojamiento turístico se refiere a la información sobre los flujos de huéspedes. (European Union's Statistics, 1998, p. 21).

Los establecimientos de alojamiento consideran su cuantificación de huéspedes a partir de las llegadas sin tomar en cuenta las razones de pernoctación. En el caso de Guayaquil predomina el turismo de negocios debido que la ciudad es considerada la capital comercial del Ecuador, por ello en los registros, los administradores hoteleros deben especificar el tipo de turista, nacionalidad, tiempo de estadía, entre otras variables relevantes para que al momento de establecer estrategias no solo sean locales sino a nivel nacional, mejorando así la potenciación turística del país.

Investigación de Mercado

La falta de información estadística sugiere dos partes a investigar una realizada al MINTUR y la otra dirigida a los hoteleros para realizar una adecuado informe de resultados encontrados. En la visita realizada al MINTUR se pudo constatar que no existe un departamento oficial de estadísticas en Guayaquil

sino que reciben información de las encuestas de los feriados y coyunturales para enviarla a la Dirección de Investigación en Quito que a su vez, la Coordinación General de Estadística e Investigación es la encargada de la producción de estadísticas de turismo. Cuyos datos son publicados y en que ciudadanos nacionales y extranjeros la tienen a disposición.

Por otra parte, mediante la contribución de información de la prefectura se pudo cuantificar los hoteles de las dos parroquias en la investigación mediante el catastro de turismo levantado por esta institución, con la que se contribuyó para comenzar a segmentar los hoteles por categorías en las parroquias Tarqui y Pascuales.

Tabla 1. Cantidad de establecimientos

| Parroquias | Cantidad de Establecimientos hoteleros |
|--------------|--|
| Tarqui | 37 |
| Pascuales | 1 |
| Total | 38 |

Fuente: Prefectura Guayas, (2015)

Se determinó en la investigación que sea la parroquia Tarqui porque es la segunda más importante de la ciudad y Pascuales porque es hacia el norte donde se extiende la ciudad. Los resultados generales fueron que la mayor parte tienen desconocimiento sobre la cuenta satélite, otros llevan información estadística de forma particular y otros entrevistados no sienten interés del tema.

Recolección de datos

En la recolección de datos se utilizó un estudio descriptivo de los establecimientos indicados, aplicando el método de estudio de caso, en el cual partiendo de la información encontrada y observada se origina la opinión interpretativa. Tomando en consideración la cantidad de establecimientos hoteleros se utilizó como herramientas de recolección de datos, la entrevista, según Vargas Jimenez (2012) "conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante".

Las entrevistas se hicieron a propietarios y administradores de establecimientos, por la veracidad de información que se necesita indagar, puesto que sus respuestas dependen de la relevancia que es hoy en día contar con información actualizada y digitalizada sobre el dinamismo que tiene el sector hotelero en la ciudad.

Tabla 2. Establecimientos hoteleros Parroquia Tarqui

| Nombre Del Establecimiento | SubActividad Turística | Categoría |
|---------------------------------|------------------------|-----------|
| Air Suites | Hotel | Segunda |
| Airport | Hotel | Segunda |
| Apart Hotel Kennedy | Hotel | Primera |
| Bálsamos | Pensión | Segunda |
| Casa Alianza | Hostal | Primera |
| Castell | Hotel | Primera |
| Cedros Inn | Pensión | Primera |
| Corona Real | Hotel | Primera |
| Courtyard By Marriott Guayaquil | Hotel | Lujo |
| De Alborada | Hotel | Segunda |
| Dreamkapture | Pensión | Segunda |
| Ecuahogar | Hostal | Segunda |
| El Escalón | Pensión | Primera |
| Europa | Hotel | Segunda |
| Garzota Inn | Hotel | Segunda |
| Gold Center Hotel | Hotel | Primera |
| Hilton Colon | Hotel | Lujo |
| Hm International | Hotel | Lujo |
| Holiday Inn Guayaquil Airport | Hotel | Lujo |
| Howard Johnson | Hotel | Primera |
| Iguanazú | Pensión | Primera |
| Livingston Inn | Hostal | Segunda |
| Macaw | Hostal | Segunda |
| Marcelius | Hotel | Primera |
| Marcelius (Sucursal) | Hotel | Segunda |
| Mc Suites | Hostal | Primera |
| Mirasol | Hotel | Segunda |
| Murali | Pensión | Segunda |
| North Star | Pensión | Segunda |
| Perla Real Inn | Hostal | Segunda |
| Plaza Montecarlo | Hotel | Segunda |
| Quil | Hostal | Primera |
| San Francisco By Kandela | Hostal | Segunda |
| Sheraton | Hotel | Lujo |
| Sonesta | Hotel | Lujo |
| Suites Guayaquil | Pensión | Segunda |
| Urdesa Suites | Pensión | Primera |

Nota. Adaptado de Catastro de Establecimientos Turísticos, por Prefectura del Guayas, 2015. El Catastro de la Prefectura del Guayas 2015, está regido por el antiguo Reglamento de Turismo, lo cual se consideraba a las pensiones como establecimientos hoteleros. En la actualidad, este reglamento sostiene que las pensiones ya no forman parte del MINTUR.

Tabla 3. Establecimientos hoteleros Parroquia Pascuales

| Nombre Del Establecimiento | Sub Actividad Turística | Categoría |
|----------------------------|-------------------------|-----------|
| Dolce Far Niente | Hostería | Primera |

Perfil del consumidor

Esta investigación favorece a los estudiantes, investigadores, colaboradores públicos y/o privados inmersos en el ámbito turístico y hotelero que establezcan propuestas investigativas orientadas a la industria, el documento actual puede resultar de soporte para estudios investigativos posteriores y consolidar la información expuesta.

Resultados

- La parroquia Pascuales cuenta con un hotel de primera a pesar de que la ciudad y la zona urbana está creciendo hacia este sector, sin embargo se deduce que por la falta de atractivos turísticos no hay inversión hotelera en este sector.
- Los propietarios de hoteles, suelen cumplir con la actividad de administrar y recibir a los huéspedes, esto producto de la competencia del mercado lo cual obliga a reducir costos para poder abaratar los precios y competir, ya que no se establecen estrategias por ausencia de información. El 33% de hoteles de lujo y primera categoría creen que esto incide en el desconocimiento del mercado objetivo.
- Los hoteles en estudio realizaron el análisis de mercado antes de implementar la actividad hotelera donde están ubicados y de los cuales 33% de los hoteles de lujo efectuó el estudio de mercado con información estadística, 44% en los de primera categoría, 40% los de segunda categoría y 0% en las pensiones de primera y segunda categoría.
- Se concuerda que trabajar sin información estadística es imposible realizar proyecciones a largo plazo, es por ello que algunos establecimientos llevan de forma particular su información pero muy sigilosa y sin compartirla. Algunos de forma empírica utilizando hojas de Excel, otros más sofisticados mediante un sistema. El 100% de hoteles de lujo disponen de un sistema para llevar información estadística de su establecimiento, en los hoteles de primera categoría el 67% utiliza medios físicos como encuestas y en los de segunda categoría el 60%.
- Sobre la sobreoferta que actualmente tienen los servicios hoteleros, los resultados fueron en los hoteles de lujo un 67% no cree que exista una sobreoferta hotelera en la ciudad de Guayaquil, porque en su mayoría considera que Ecuador no es un destino turístico primordial en la decisión de los

turistas foráneos, por otra parte el 33% de los hoteles de lujo, si cree que haya una sobreoferta en la ciudad con respecto a los hoteles de segunda y tercera categoría, al entrevistar a los administradores de hoteles de esta categoría indicaron cerca del 50% que tal vez exista una sobre oferta.

- Solo el 50% de los hoteles de lujo está dispuesto a proporcionar información general para que sea difundida a nivel público por algún organismo regulador, sin embargo se recalca que existe un límite para que no afecte a la privacidad de los huéspedes. En los hoteles de primera categoría solo el 33% afirmó que brindaría información y el 56% indicó que tal vez lo haría. Los de segunda categoría el 60% si proporcionaría información.
- Los hoteles de segunda categoría son los más afectados por la falta de estructura informática de estadísticas, funcionamiento, método y uso para proyecciones a largo plazo.
- La censura y delimitación de información se debe a la alta competitividad del sector, por lo que de adentro hacia afuera será complicado contrastar la información y verificar de que sea confiable, por lo que se deben pensar en alternativas adicionales para obtener datos estadísticos.
- El diseño de una plantilla metodológica para el levantamiento de información debe ser socializada con todos los propietarios y representantes hoteleros con la finalidad de informar su valor e importancia para una ciudad que está en vías de desarrollo turístico.
- La carencia de profesionales de Hotelería y Turismo que trabajen en áreas estratégicas como levantamiento de información estadística ocasiona debilidad para comprender al sector y proponer mejoras que permitan proyectar a la ciudad como potencial turístico.
- La información oficial en el país por parte del MINTUR es solo para las fechas de feriado y datos específicos. Pero esto solo sirve para proyección en estas fechas, sucede que faltan los demás meses del calendario que también son importantes para establecer objetivos a largo plazo.

Tomando en consideración los resultados obtenidos de la investigación realizada se permite desarrollar un plan de monitoreo y evaluación para la mejora continua de la plantilla metodológica de los hoteles estudiados.

Cobertura: 38 establecimientos (dos parroquias)

Beneficiarios: Administradores hoteleros, inversionistas, investigadores y estudiantes.

Áreas que intervienen: Humano, tecnológico y externo que son los propietarios de hoteles.

Plan de acción: Entrevista, Plan piloto y Plantilla

Tabla 4. Competencias del Plan de Acción

| Competencias | Estrategias metodológicas | Recursos |
|--|---------------------------|----------------------|
| Entrevista a los Administradores Hoteleros | Entrevista | Tecnológico |
| Plan Piloto en Hotel de Segunda Categoría. | Evaluación | Humano |
| Propuesta Plantilla Metodológica | Plantilla metodológica | Humano y Tecnológico |

Administración de la propuesta: Ampliar rangos de fecha e información.

Mejoramiento continuo: Debe ser Virtual y semanal

Calidad: Fácil comprensión, uso e interés.

Diseño: El diseño de la plantilla busca proponer más elementos de información que deberían ser difundidos a nivel nacional que sean como característica de actualización semanal y que se incluyan más elementos en la demanda turística. La plantilla propuesta para ampliar la recolección de datos del sector hotelero se la segmenta en información del establecimiento y en datos de los huéspedes que se detallan en las tablas 5 y 6.

Tabla 5. Información establecimiento hotelero

| Identificación de establecimiento |
|-----------------------------------|
| Nombre |
| Provincia |
| Dirección |
| Propietario |
| No. Habitaciones |
| Categoría / Subtipo |
| Cantón |
| Parroquia |
| Tarifa |
| Por persona |

| |
|-------------------------------|
| Por habitación |
| Tipo de administración |
| Franquicia |
| Cadena hotelera |
| Hotel familiar |
| Hotel independiente |
| Target de hotel |
| Familiar |
| Ejecutivo |
| Pareja |
| Solitario |
| Amigos |

Tabla 6. Información sobre demanda turística

| |
|-----------------------------------|
| Demanda turística |
| Cantidad personas check in |
| Cantidad de personas pernoctaron |
| Número de habitaciones ocupadas |
| Sexo |
| Nacionalidad |
| Cantidad nacionales |
| Cantidad extranjeros |
| Edad |
| Necesitan WIFI |
| Servicios internos más utilizados |
| Visitas por año |

Plan de Monitoreo y evaluación:

- a. Consideración: La Coordinación General de Estadísticas e Investigación del MINTUR debe ampliar gama de datos como ejemplo la plantilla metodológica propuesta.
- b. Mejorar: Para abarcar más categorías de hoteles en la ciudad, provincia y país.
- c. Cambiar: Inculturalidad estadística.
- d. Sustituir: En el caso que existan proyectos futuros, se sugiere la complementación de mejoras en la plantilla metodológica expuesta en esta investigación.

Discusión

La Cuenta Satélite es una herramienta que proporciona información estadística para la medición de datos y análisis con relación al sector turístico, pero no ha tenido la relevancia en el país, más aún cuando se está potenciando internacionalmente por lo que las estadísticas deben ser automatizadas a nivel nacional.

Es preciso contar con profesionales calificados y que tengan la experiencia necesaria en la rama de Hotelería y Turismo, puesto que son los artífices hacia el nuevo horizonte en donde se encamina el turismo del país.

La información que hoy en día se transmite a nivel nacional no es tan amplia como se requiere puesto que solo se muestra en fechas y aspectos determinados, es necesario ampliar la cobertura de fecha y datos para que los usuarios de información puedan disponerla actualizada.

Es preciso culturizar al sector hotelero sobre la importancia de brindar datos para conocer de manera más certera la situación turística del país.

“Un Pueblo bien informado es un pueblo que puede tomar mejores decisiones” (Cabrera, 2010).

Reconocimiento

Un especial reconocimiento para la realización de este archivo es para mis estudiantes Solange Bonilla y Dayanara Martínez por su disposición y buen trabajo de su proyecto de trabajo de titulación. También se agradece a la Prefectura del Guayas en especial a la sub Directora Ing. Alexis Escobar por su colaboración para hacer posible esta investigación de la realidad que actualmente se encuentra Guayaquil en el panorama turístico.

Listado de Referencias

- Daysi, Cabrera (2010). *Observador Juvenil. La Nueva Perspectiva del Joven Salvadoreño*.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2011). *Estandarización de Documentos Metodológicos de las Operaciones Estadísticas. Importancia y uso de la Estandarización [Documento en PDF]*. Recuperado de: http://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Estandarizacion_documentos_metodologicos.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2014). *Código de Buenas Prácticas Estadísticas del Ecuador [Documento en PDF]*. Recuperado de: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Catalogo_y_Codigo-INEC/Codico_de_buenas_practics_estadisticas_del_Ecuador.pdf
- Mendoza, L. A. (2008). *Concepto de estadística. Herramientas de Estadística I*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario
- Ministerio de Turismo. (2007). *Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020" [Documento en PDF]*. Recuperado de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2015). *Principales Indicadores del Turismo [Documento en PDF]*. Recuperado de: <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/TurismoReceptor/noviembre-2015.pdf>
- Pro Bermejo, R. (1976). *Introducción a La Teoría de la Estadística*. Madrid, España: Aguilar S A de Ediciones.
- Ojeda, M., Díaz Camacho, J., Apodaca, C. y Trujillo, I. (2004). *La Metodología Estadística en el Proceso de Investigación. Metodología de diseño estadístico*. Xalapa, México: Universidad Veracruzana
- European Union's Statistics Office. (1998). *Metodología Comunitaria sobre las Estadísticas del Turismo*. Luxemburgo, Luxemburgo: Comunidades Europeas.
- Vargas Jiménez, I. (2012). *La Entrevista en la Investigación Cualitativa: Nuevas Tendencias y Retos*. *Revista Calidad en la Educación Superior*; 3 (01), 119-139.

ARTÍCULO

VALORACIÓN DEL TURISMO ALTERNATIVO EN LA EXPERIENCIA TURÍSTICA DE SOL Y PLAYA DE LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS. ANÁLISIS FACTORIAL DE COMPONENTES PRINCIPALES DE SUS PREFERENCIAS Y MODALIDADES EN RELACIÓN CON PLAYAS DE COMUNAS QUE PERTENECEN A LA ZONA RURAL DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2015-2016

INCIDENCE OF ALTERNATIVE TOURISM IN THE TOURIST EXPERIENCE OF SUN AND BEACH OF YOUNG UNIVERSITY STUDENTS. MULTIVARIATE ANALYSIS OF THEIR PREFERENCES AND MODALITIES IN RELATION TO BEACHES OF THE COMMUNES THAT BELONG TO THE RURAL AREA OF THE PROVINCE OF SANTA ELENA, 2015-2016

Recepción: 02/05/2017

Aceptación: 10/06/2017

Publicado: 28/06/2017

Resumen

El problema de investigación es el insuficiente conocimiento de los jóvenes universitarios entre 18 y 23 años de playas que pertenecen a comunas rurales de la Provincia de Santa Elena. El turismo necesita que su epistemología amplíe el conocimiento actual más allá del turismo masivo, tradicional y urbano. Y lo puede hacer a partir del turismo alternativo desde las zonas rurales con potencial turístico. Nos enfocamos en el futuro del turismo a partir de un grupo social y generacional como son los jóvenes universitarios. Los jóvenes buscan experiencias y el turismo puede contribuir a que ellas contribuyan a la estimulación de su mundo de vida frente a la rutina y los momentos de vacío existencial que la sociedad postmoderna les propone. El objetivo es determinar el valor que los jóvenes universitarios asignan a las tipologías derivadas del turismo alternativo en base a un análisis factorial de componentes principales. Para la investigación partimos de una población universitaria en modalidad presencial con un N= 18.053 estudiantes en el 2015 a partir de la cual se tomó una muestra no probabilística con un n= 502 estudiantes con un nivel de confianza del 95%, se usó una escala de Likert de 0 a 11.

Palabras clave: turismo alternativo, turismo rural, turismo de sol y playa, jóvenes universitarios, comunas.

Abstract

The research problem is the insufficient knowledge of university students between 18 and 23 years of beaches belonging to rural communes of the Province of Santa Elena. Tourism needs its epistemology to expand current knowledge beyond mass, traditional and urban tourism. And it can do so from alternative tourism from rural areas with tourism potential. We focus on the future of tourism from a social and generational group such as university students. Young people look for experiences and tourism can contribute to their contribution to the stimulation of their world of life in the face of routine and moments of existential emptiness that the postmodern society proposes to them. The objective is to demonstrate that the value that young university students assign to the typologies derived from alternative tourism based on a factor analysis



Econ. Julio Aráuz Mancilla, Mgs.

Magister en Finanzas y Economía
Empresarial (Universidad Católica de
Santiago de Guayaquil)Diplomado Superior en Finanzas
(Universidad Católica de Santiago de
Guayaquil)Economista (Universidad Católica de
Santiago de Guayaquil)Docente fundador de la Carrera de Comercio
y Finanzas Internacionales

E-mail: julio.arauz@cu.ucsg.edu.ec

of principal components. For the investigation, we started with a university population in face-to-face modality with a $N = 18.053$ students in 2015, from which a non-probabilistic sample was taken with $n = 502$ students with a 95% confidence level.

Key words: *alternative tourism, rural tourism, sun and beach tourism, university students, communes.*

Hecho científico

Los jóvenes universitarios tienen historia turística junto a sus familias y amigos, y se constituyen como una nueva generación de turistas potenciales. Ellos al hacer turismo de sol y playa en la Provincia de Santa Elena están acostumbrados a visitar las playas más conocidas como Salinas, Punta Carnero, Montaña, Olón y Manglaralto. Por tanto existe una oportunidad de conocer otras playas aledañas que se ubican en la misma ruta. Ello implicará enriquecer la experiencia en relación con las comunas rurales que comparten el mismo perfil costanero. Estas comunas aunque no todas gozan de infraestructura hotelera moderna pueden brindar acogida familiar y hospitalidad cálida a sus jóvenes visitantes.

El problema de investigación

¿Cuál es la valoración del turismo alternativo en la experiencia turística de sol y playa de los jóvenes universitarios? Ante una alta preferencia de destinos de sol y playa tradicionales y en algunos casos con una infraestructura y logística urbana que facilita el acceso de los turistas a estas playas, el problema de investigación representa una baja presencia y preferencia por otras playas existentes en comunas rurales en la misma ruta en que se encuentran geográficamente ubicadas. Ante este problema tenemos que plantear desde la teoría un turismo alternativo que relacione al joven turista con la comunidad situada en zona rural y con su potencial geográfico para generar experiencia turística y redistribución económica.

Justificación de la investigación

Hay posibilidades de mejorar la inclusión turística comunitaria desde otra dimensión diferente al turismo tradicional de masas, como bien pudiera ser el turismo alternativo y rural. Una dimensión turística rural implica que se amplíe la oferta de otros balnearios no conocidos pero que paradójicamente se encuentran en la misma ruta turística en que se encuentran otras playas más concurridas conocida como Ruta "Spondylus". Las comunas rurales del perfil costanero permiten tener una oferta más amplia e interesante para un turista que busca encontrar conexiones diversas. Estas comunas poseen una geografía para abrir otros mercados a partir de la intención y comportamiento visitantes tradicionales y nuevos, obtener ingresos económicos diversificados por todo lo que turismo puede facilitar.

Al menos hay dos aspectos que justificarían un análisis estadístico multivariable para plantear en el futuro un modelo de negocio basado en turismo integral rural: el primero sería, aprovechar el potencial turístico de comunas pesqueras que gozan de una geografía de sol y playa adaptable al recorrido y estancia de turistas, y por otro descubrir la sensibilización turística de los jóvenes universitarios, que son a su vez un mercado de consumidores muy conectados e informados entre sí. Ellos son una demanda no extensivamente explorada en términos de turismo rural y alternativo. Nuestra investigación, permite ampliar el conocimiento de un posible turismo rural alternativo para las futuras generaciones.

Marco teórico

La investigación debe partir que el turismo tiene historia en la Provincia de Santa Elena-Ecuador, y esa historia tiene una base antropológica desde que la persona quiso movilizarse por motivaciones y expectativas a un destino diferente al habitual, es decir quiso satisfacer su tiempo libre para llenarlo con una experiencia distinta y gratificante. Aquí ya notamos que el turismo es una dimensión no sólo de desplazamiento sino una inquietud intrínseca en la persona en la búsqueda de su calidad de vida (Mai, Rahtz, & Shultz, 2014) y por tanto sujeta a estudios académicos. Además el turismo es un factor en la dinámica y desarrollo económico de un país (Mowforth, & Munt, 2015). Al haber desarrollo económico en términos de inclusión, no puede dejar en la marginación a las comunas rurales con potencial turístico. El turismo rural dirige su esfuerzo desde prácticas responsables (Hanafiah, Azman, Jamaluddin, & Aminuddin, 2016) a una calidad de vida tanto para las comunas como para el turista (Kim, Woo, & Uysal, 2015; Liao, So, & Lam, 2016; Peters, & Schuckert, 2014) que implica mayor cantidad de hábitats naturales (Kastenholz, E. & Lima, J., 2011), menor contaminación ambiental, oportunidad de conocer la cultura local y la interrelación con la población. Gilbert (1992) considera que el turismo rural es el viaje o estancia en una zona rural con características agrícolas o naturales y sin masividad poblacional.

El turismo alternativo es conocido como turismo de bajo impacto ambiental y se propone como una antítesis al turismo de masas y de alto impacto ambiental. En el turismo alternativo se proponen algunas tipologías o niveles de turismo que se desprenden de él (Mowforth, 1993) y que las tomamos como categorías para nuestros constructos: Turismo ecológico (Dilly, 2003; Liu, Qu, Huang, Chen, Yue, Zhao, & Liang, 2014; Reimer & Walter, 2013; Schellhorn, 2010; Scheyvens, 1999), turismo de aventura (Houge, Mackenzie, Hodge, & Boyes, 2011; Sibthorp, Paisley, & Gookin, 2007), turismo cultural (Campo, Brea, & González, 2013; Campolo, Bombino, & Meduri, 2016; Mallor, González-Gallarza Granizo, & Fayos Gardó, 2013; Mortara, Catalano, Bellotti, Fiucci, Houry-Panchetti, & Petridis, 2014). Añadimos el turismo religioso (Collins-Kreiner, 2010; Griffiths, 2011; Olsen & Timothy, 2006; Rinschede, 1992; Shinde, 2008);

el turismo comunitario (Boley, McGehee, Perdue, & Long, 2014; Nunkoo, & Gursoy, 2017; Rodrigues da Silva, Corbari, Cioce Sampaio, & Jurema Grimm, 2014) y el turismo de hospedaje (Han, & Hyun, 2017; Hernández-Maestro / González-Benito, 2014; Jani & Han, 2014; Krippendorff, 2004; Loureiro & Kastenholz, 2011; O'Connor, 2008, Sun, Chi, & Xu, 2013; Yang, Wong, & Wang, 2012; Zhang & Mao, 2012). De algún modo el desarrollo turístico en playas de comunas costeras debe armonizar un turismo rural que se muestra con una imagen diferente al turismo urbano que muestre las bondades de su geografía y convivencia en equilibrio con el turismo alternativo que proponga en virtud de la calidad de vida de los turistas, experiencias que le ayuden a recuperarse del cansancio, el estrés (Chen, Petrick, & Shahvali, 2016) y de la saturación de información al estar envueltos en medios de comunicación social masivas, tradicionales y virtuales (Sashittal, Hodis, & Sriramachandramurthy, 2015) y le motiven a visitar esos espacios aún por conocer (Ridderstaat, Croes, & Nijkamp, 2016).

La investigación no solo plantea un marco teórico congruente con las posibilidades de las playas que se encuentran en las comunas rurales sino que va dirigido a una demanda

potencial y generacional (Stewart, Oliver, Cravens, & Oishi, 2017) como lo son los jóvenes universitarios que se encuentran entre 18 y 23 años. Por tanto, el turismo tanto rural como alternativo debe validarse desde la percepción y valoración de ellos al tener una personalidad (Lin, 2010) y comportamiento diferente (Cohen, Prayag, & Moital, 2014) de los adultos de otras generaciones. Por tanto es una generación con nuevas sensibilidades que tenemos que considerar si queremos generar a futuro una lealtad basada en satisfacción, motivación, percepción de valor e imagen de destino (Zhang, Fu, Cai, & Lu, 2014).

Metodología

Enfoque metodológico: Cuantitativo. Se suministra una encuesta con un cuestionario a la muestra seleccionada de la población y se procesan los datos.

Periodo de la investigación: 2015-2016

Diseño de la investigación: El diseño es no experimental debido a que no ha existido manipulación de las variables ni de los sujetos.

Muestra poblacional: Validar el problema de investigación

Cuadro 1: Ficha técnica de diseño de la investigación

| | |
|------------------------------------|--|
| Población investigación | Jóvenes estudiantes de grado entre 18 y 24 años residentes en Guayaquil, estudiantes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil N= 18.053 (al semestre B-2015) |
| Muestra: | n= 502 |
| Tipo de muestreo: | No probabilístico – por conveniencia |
| Error muestral: | +/- 4.29% |
| Nivel de confianza: | 1- α = 0.95 |
| Situación más desfavorable: | P=q= 0.50 |
| Instrumento: | Encuesta individual, formulario conformado por 25 ítems relacionados con su constructo. |
| Análisis estadístico | Análisis multivariable: Análisis de componentes principales |

La muestra que utilizamos para validar el problema de investigación es de $n=502$ que se tomó utilizando la fórmula estadística conociendo el tamaño de la población. Esta muestra nos permite validar la situación problemática (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

$N = 18.053$ estudiantes

$n = 502$ estudiantes encuestados

A partir de la población la muestra para los cálculos

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

estadísticos fue $n=502$ estudiantes. Cualquier indicador estadístico fue bajo la condición de ser evaluado con un 95% de confianza, $K=1,96$ y 4,29% de error (Box, Hunter y Hunter, 2001).

Métodos y técnica de muestreo

Método no probabilístico estratificado y conglomerado

Diseño de la investigación

El Diseño de la investigación es No-Experimental porque no se realiza una manipulación deliberada de variables y es exploratorio porque los datos se encuentran y observan

en un ambiente determinado para su registro y posterior análisis.

Diseño del instrumento de investigación

El Instrumento de investigación es una Encuesta para medición de actitudes, con escalamiento tipo Likert de 0 = mínima y 11 = máxima satisfacción, intención y preferencia. Es una Muestra No-Probabilística porque se buscó una muestra por conveniencia seleccionadas por conocimiento previo y accesible al investigador. La revisión de la literatura detallada anteriormente puso en evidencia que aunque el tema ha sido tratado por especialistas también presenta áreas de oportunidad para la investigación.

Aplicación del instrumento y validación

Para efectos de este proyecto se eligió un grupo de 502 estudiantes, que tienen una percepción clara de su relación con el turismo en su vida familiar y con amigos. La muestra fue seleccionada por conveniencia, accesibilidad y proximidad en las clases de Humanismo Integral que se encuentran en todas las Facultades de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La consulta durante el mes de febrero del año 2016 previo al feriado de carnaval. Aproximadamente las mujeres representaron el 66% y los hombres el 34%.

El turismo de sol y playa está explicado por cinco constructos

Cuadro 2. Matriz constructos: Variables e indicadores

| Categoría | Constructos | Indicadores y preguntas | Escala de Likert |
|---|---|---|------------------|
| Turismo de sol y playa | Turismo de Hospedaje | TH: Te gusta el turismo de descanso y placer en la playa | De 0 a 11 |
| | | TH1: Hospedaje sencillo y acogedor en cabaña de caña | |
| | | TH2: Hospedaje sofisticado - casa de cemento estilo mediterráneo | |
| | | TH3: Hospedaje con ambiente de lujo - casa de cemento con acabado de lujo | |
| | Turismo de Aventura | TAV: Te gusta participar del turismo de aventura en zona de playa | |
| | | TAV1: Acampar en la playa de la comunidad | |
| | | TAV2: Andar en bicicleta/caballo/hacer buceo | |
| | | TAV3: Parapente/algún deporte extremo | |
| | Turismo Ecológico | TECO: Te gusta hacer turismo ecológico | |
| | | TECO1: Visita en lancha a reserva ecológica | |
| | | TECO2: Visita ecológica a senderos y observación de aves | |
| | Turismo religioso | TRELI: Te gusta hacer turismo religioso | |
| | | TRELI1: Compra de artículos o recuerdos religiosos | |
| | | TRELI2: Visita a santuarios con historias y leyendas interesantes | |
| | Turismo comunitario | TRELI3: Participar de oración y misa con misioneros | |
| | | TCOM: Te gusta hacer turismo y conocer la gente de una comunidad | |
| | | TCOM1: Conocer la zona y alguna historia del pueblo que te acoge | |
| TCOM2: Que la comunidad te haga un recuerdo/regalo de despedida | | | |
| | TCOM3: Que la comunidad te enseñe hacer un plato típico o una artesanía | | |

que se corresponden a lo que plantea el turismo alternativo y sus respectivas modalidades que de ello se derivan están en relación con el grado de implicación del turista con el medio que lo rodea. Uno de los enfoques que haga contrapeso al turismo ya existente es que el turista se implique por medio de las actividades y la experiencia para lograr una mayor lealtad (Sirakaya, Petrick, & Choi, 2004) para el turismo en el medio rural.

En cada constructo las variables TH, TAV, TECO, TRELI, TCOM miden la percepción de gusto general que sienten por alguna tipología de turismo alternativo. Las demás variables que se derivan de cada una de ellas mide la percepción de gusto por actividades concretas que se pueden realizar en el perfil costanero de la zona rural de la Provincia de Santa Elena.

Resultados

Estadísticos descriptivos

El análisis descriptivo nos ayuda a visualizar cuales de las

Cuadro 3. Variables y sus valores de estadísticos descriptivos
Estadísticos descriptivos

| | Media | Desviación estándar |
|--------|--------|---------------------|
| TH | 9,496 | 2,17478 |
| TAV | 9,002 | 2,48281 |
| TECO | 8,0988 | 2,98214 |
| TRELI | 6,6581 | 3,4823 |
| TCOM | 7,9545 | 2,89279 |
| TH1 | 7,751 | 2,96201 |
| TH2 | 8,4585 | 2,3061 |
| TH3 | 8,5079 | 2,80328 |
| TAV1 | 7,3202 | 3,46014 |
| TAV2 | 8,6937 | 2,76453 |
| TAV3 | 8,4368 | 3,25804 |
| TECO1 | 8,2134 | 2,95543 |
| TECO2 | 7,7372 | 3,11052 |
| TECO3 | 8,2115 | 2,89909 |
| TRELI1 | 6,1522 | 3,54973 |
| TRELI2 | 7,3241 | 3,38103 |
| TRELI3 | 6,6561 | 3,59707 |
| TCOM1 | 8,2648 | 2,68347 |
| TCOM2 | 8,3063 | 2,96565 |
| TCOM3 | 8,6522 | 2,81959 |

variables fueron las mejor valoradas respecto a las demás. Todas las variables tienen una variable mayor a 6, esto quiere decir que ninguna variable del turismo alternativo en contexto rural ha sido subvalorada en términos de una mínima o insuficiente satisfacción. Las variables que miden la percepción de gusto general, las de mayor promedio fueron el turismo de Hospedaje y el turismo de aventura. La variable que presenta menor promedio pero mayor desviación estándar es el turismo religioso.

Análisis factorial por componentes principales

El análisis de componentes principales tiene como objetivo contener la mayor cantidad de varianza observada para evitar tener exceso de información. Para proseguir con nuestro análisis es necesario hacer una prueba de fiabilidad de nuestra escala a través del Alfa de Cronbach y la prueba KMO:

La validación de los datos obtenidos en la encuestas presenta

Cuadro 4. Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos |
|------------------|--|----------------|
| .894 | .890 | 20 |

un Alfa de Cronbach muy alto 0,894, lo que indica que la fiabilidad de la escala usada en nuestros datos es muy buena. Con un número máximo de iteraciones y convergencia igual

Cuadro 5. Prueba Kaiser-Meyer-Olkin

| KMO y prueba de Bartlett | | |
|-----------------------------------|--|-----------|
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin. | .879 |
| | Chi-cuadrado aproximado | 5.472.462 |
| | Gl | 190 |
| | Sig. | .000 |

a 25, se obtuvo un KMO muy alto de 0,878 que significa que la proporción de varianza que tienen en común las variables analizadas en la encuesta tienen una validez muy aceptable, con ello se indica una muy buen adecuación de los datos a un modelo de análisis factorial.

Como resultado tenemos que con seis componentes tenemos la mayor cantidad de varianza explicada es decir un 73,171%.

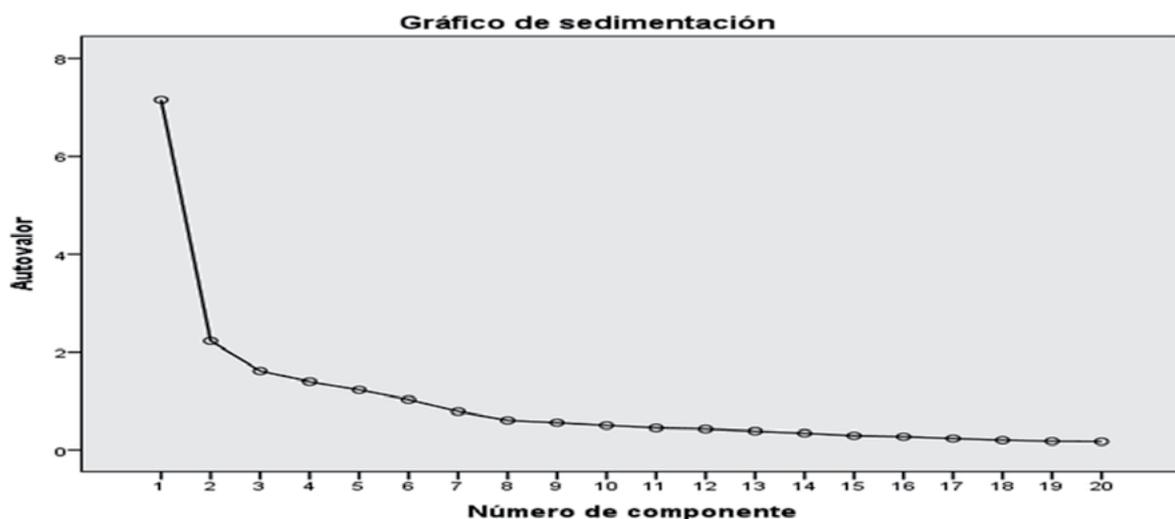
En efecto, podemos observar en la matriz de la varianza total explicada que el mayor aporte para explicar la realidad desde

Cuadro 6. Varianza total explicada

| Com- ponente | Autovalores iniciales | | | Sumas de extracción de cargas al cuadrado | | | Sumas de rotación de cargas al cuadrado | | |
|-----------------|-----------------------|------------------|--------------------|--|------------------|--------------------|--|------------------|--------------------|
| | Total | % de varianza | % acumula do | Total | % de varianza | % acumula do | Total | % de varianza | % acumula do |
| 1 | 7,148 | 35,739 | 35,739 | 7,148 | 35,739 | 35,739 | 3,351 | 16,755 | 16,755 |
| 2 | 2,227 | 11,134 | 46,873 | 2,227 | 11,134 | 46,873 | 3,285 | 16,426 | 33,181 |
| 3 | 1,61 | 8,051 | 54,924 | 1,61 | 8,051 | 54,924 | 3,002 | 15,01 | 48,191 |
| 4 | 1,394 | 6,971 | 61,895 | 1,394 | 6,971 | 61,895 | 2,057 | 10,287 | 58,478 |
| 5 | 1,227 | 6,136 | 68,031 | 1,227 | 6,136 | 68,031 | 1,522 | 7,608 | 66,086 |
| 6 | 1,028 | 5,138 | 73,169 | 1,028 | 5,138 | 73,169 | 1,417 | 7,083 | 73,169 |
| 7 | 0,784 | 3,92 | 77,089 | | | | | | |
| 8 | 0,602 | 3,008 | 80,098 | | | | | | |
| 9 | 0,554 | 2,771 | 82,869 | | | | | | |
| 10 | 0,497 | 2,486 | 85,355 | | | | | | |
| 11 | 0,45 | 2,248 | 87,603 | | | | | | |
| 12 | 0,427 | 2,135 | 89,738 | | | | | | |
| 13 | 0,382 | 1,91 | 91,648 | | | | | | |
| 14 | 0,34 | 1,702 | 93,35 | | | | | | |
| 15 | 0,289 | 1,445 | 94,795 | | | | | | |
| 16 | 0,269 | 1,347 | 96,142 | | | | | | |
| 17 | 0,232 | 1,158 | 97,299 | | | | | | |
| 18 | 0,197 | 0,984 | 98,284 | | | | | | |
| 19 | 0,175 | 0,877 | 99,16 | | | | | | |
| 20 | 0,168 | 0,84 | 100 | | | | | | |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Gráfico 1. Gráfico de sedimentación



la varianza sigue este orden: el componente 1 está dado por el turismo ecológico, el componente 2 por el turismo religioso, el componente 3 por el turismo comunitario, el componente 4 por el turismo de aventura, el componente 5 por un turismo de hospedaje con villas de cemento con acabados modernos y el componente 6 por el hospedaje de cabañas.

Cuadro 7. Varianza total explicada

Matriz de componente rotado^a

| | Componente | | | | | |
|---------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| THOSPED | | | | | | 0,659 |
| TAVENT | | | | 0,813 | | |
| TECOL | 0,766 | | | | | |
| TRELI | | 0,852 | | | | |
| TCOMUN | | | 0,708 | | | |
| TH1 | | | | | | 0,818 |
| TH2 | | | | | 0,798 | |
| TH3 | | | | | 0,886 | |
| TAV1 | | | | 0,583 | | |
| TAV2 | | | | 0,516 | | |
| TAV3 | | | | 0,763 | | |
| TECO1 | 0,826 | | | | | |
| TECO2 | 0,857 | | | | | |
| TECO3 | 0,808 | | | | | |
| TRELI1 | | 0,873 | | | | |
| TRELI2 | | 0,781 | | | | |
| TRELI3 | | 0,867 | | | | |
| TCOM1 | | | 0,800 | | | |
| TCOM2 | | | 0,817 | | | |
| TCOM3 | | | 0,830 | | | |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

Conclusiones

La evaluación del turismo rural se la hizo a través de las modalidades que brindaba el turismo alternativo. Se demuestra que hacer turismo alternativo en el contexto rural de la Provincia de Santa Elena tiene un valor significativo para los jóvenes.

1. El turismo ecológico es el que más aporta a la explicación de la realidad intencional y perceptiva de los jóvenes. En la zona y ruta estudiada encontramos que en la Comuna de Palmar existe el único manglar de la zona que puede ser recorrido en canoa o lancha para el conocimiento del área y la visualización de aves endémicas.
2. El turismo religioso es el segundo componente que aporta a la experiencia del turismo alternativo. Dado que se tiene que desarrollar en la zona rural, las comunas poseen de tres Santuarios: Santuario de la Virgen de Fátima – Comuna Palmar, Santuario María Rosa Mística – Comuna de Olón y Santuario del Señor de las Aguas – Comuna de Colonche.
3. El turismo comunitario recoge una realidad donde los jóvenes quieren interactuar y aprender a través de la experiencia de lo que la comunidad les pueda enseñar. La comunas poseen un conocimiento doméstico rural, artesanal y ancestral que puede ser compartido en la experiencia turística.
4. El turismo de aventura aporta al modelo de turismo alternativo, aunque de forma no tan contundente como el ecológico, sin embargo sí de una manera complementaria. La zona permite hacer buceo en las comunas de Ayangue y Montaña, paseo a caballo en la comuna Libertador Bolívar, paseo en bicicleta en las comunas aledañas y hacer Parapente en el sector de Playa Rosada.
5. Los últimos componentes que aportan a la varianza se refieren al hospedaje. Observamos que más el hospedaje de cemento con estilo mediterráneo y de lujo aportan más que el hospedaje de cabañas. No podemos dejar de considerarlos en el modelo porque las villas de las comunas bien pueden readecuarse para dar acogimiento y hospitalidad a la estancia de los futuros turistas.

Listado de Referencias

- Boley, B. B., McGehee, N. G., Perdue, R. R., & Long, P. (2014). Empowerment and resident attitudes toward tourism: Strengthening the theoretical foundation through a Weberian lens. *Annals of Tourism Research*, 49, 33-50.
- Campo, M. L. R., Brea, J. A. F., & González, M. E. A. (2013). Nuevos segmentos turísticos culturales. Una aproximación al comportamiento del consumidor turístico cinematográfico. *Cuadernos de turismo*, (32), 259-279.
- Campolo, D., Bombino, G., & Meduri, T. (2016). Cultural Landscape and Cultural Routes: Infrastructure Role and Indigenous Knowledge for a Sustainable Development of Inland Areas. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 223, 576-582.
- Chen, C. C., Petrick, J. F., & Shahvali, M. (2016). Tourism experiences as a stress reliever: Examining the effects of tourism recovery experiences on life satisfaction. *Journal of Travel Research*, 55(2), 150-160.
- Cohen, S. A., Prayag, G., & Moital, M. (2014). Consumer behaviour in tourism: Concepts, influences and opportunities. *Current Issues in Tourism*, 17(10), 872-909.
- Collins-Kreiner, N. (2010). Researching pilgrimage: Continuity and transformations. *Annals of tourism research*, 37(2), 440-456.
- Dilly, B. J. (2003). Gender, culture, and ecotourism: development policies and practices in the Guyanese rain forest. *Women's Studies Quarterly*, 31(3/4), 58-75.
- Gilbert, D. C. (1992). Perspectivas de desarrollo rural. *Revista Valenciana D'Estudis Autonòmics*, núm. 13, pp. 167-193.
- Griffiths, M. (2011). Those who come to pray and those who come to look: interactions between visitors and congregations. *Journal of Heritage Tourism*, 6(1), 63-72.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2017). Impact of hotel-restaurant image and quality of physical-environment, service, and food on satisfaction and intention. *International Journal of Hospitality Management*, 63, 82-92.
- Hanafiah, M. H., Azman, I., Jamaluddin, M. R., & Aminuddin, N. (2016). Responsible Tourism Practices and Quality of Life: Perspective of Langkawi Island communities. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 222, 406-413.
- Hernández-Maestro, R. M., & González-Benito, Ó. (2014). Rural lodging establishments as drivers of rural development. *Journal of Travel Research*, 53(1), 83-95.
- Jani, D., & Han, H. (2014). Personality, satisfaction, image, ambience, and loyalty: Testing their relationships in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 11-20.
- Kastenholz, E. & Lima, J. (2011). The integral rural tourism experience from the tourist's point of view: A qualitative analysis of its nature and meaning. *Tourism and Management Studies*, 7, 62-64.
- Kim, H., Woo, E., & Uysal, M. (2015). Tourism experience and quality of life among elderly tourists. *Tourism Management*, 46, 465-476.
- Krippendorff, K. (2004). Reliability in content analysis. *Human communication research*, 30(3), 411-433.
- Liao, X. Y., So, S. I., & Lam, D. (2016). Residents' perceptions of the role of leisure satisfaction and quality of life in overall tourism development: Case of a fast-growing tourism destination—Macao. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 21(10), 1100-1113.
- Lin, L. Y. (2010). The relationship of consumer personality trait, brand personality and brand loyalty: an empirical study of toys and video games buyers. *Journal of Product & Brand Management*, 19(1), 4-17.
- Liu, J., Qu, H., Huang, D., Chen, G., Yue, X., Zhao, X., & Liang, Z. (2014). The role of social capital in encouraging residents' pro-environmental behaviors in community-based ecotourism. *Tourism Management*, 41, 190-201.
- Loureiro, S. M. C., & Kastenholz, E. (2011). Corporate reputation, satisfaction, delight, and loyalty towards rural lodging units in Portugal. *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 575-583.
- Mackenzie, S. H., Hodge, K., & Boyes, M. (2011). Expanding the flow model in adventure activities: A reversal theory perspective. *Journal of Leisure Research*, 43(4), 519.
- Mortara, M., Catalano, C. E., Bellotti, F., Fiucci, G., Houry-Panchetti, M., & Petridis, P. (2014). Learning cultural heritage by serious games. *Journal of Cultural Heritage*, 15(3), 318-325.
- Noonan, D. S., & Rizzo, I. (2017). Economics of cultural tourism: issues and perspectives.
- Nunkoo, R., & Gursoy, D. (2017). Political trust and residents' support for alternative and mass tourism: an improved structural model. *Tourism Geographies*, 19(3), 318-339.
- O'Connor, P. (2008). User-generated content and travel: A case study on TripAdvisor. *Information and communication technologies in tourism 2008*, 47-58.
- Olsen, D. H., & Timothy, D. J. (2006). Tourism and religious journeys. *Tourism, religion and spiritual journeys*, 1-21.
- Sirakaya, E., Petrick, J., & Choi, H. S. (2004). The role of mood on tourism product evaluations. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 517-539.
- Mallor, E., González-Gallarza Granizo, M., & Fayos Gardó, T. (2013). ¿Qué es y cómo se mide el Turismo Cultural? Un estudio longitudinal con series temporales para el caso Español. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(2).
- Peters, M., & Schuckert, M. (2014). Tourism entrepreneurs' perception of quality of life: an explorative study. *Tourism Analysis*, 19(6), 731-740.
- Reimer, J. K., & Walter, P. (2013). How do you know it when you see it? Community-based ecotourism in the Cardamom Mountains of southwestern Cambodia. *Tourism Management*, 34, 122-132.
- Rinschede, G. (1992). Forms of religious tourism. *Annals of tourism Research*, 19(1), 51-67.
- Ridderstaat, J., Croes, R., & Nijkamp, P. (2016). The tourism development-quality of life nexus in a small island destination. *Journal of Travel Research*, 55(1), 79-94.
- Rodrigues da Silva, D., Corbari, S. D., Cioce Sampaio, C. A., & Jurema Grimm, I. (2014). Turismo comunitario en favelas: Un estudio del Favela Inn Hostel, Chapéu Mangueira-Rio de Janeiro, Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23(4), 786-804.
- Schellhorn, M. (2010). Development for whom? Social justice and the business of ecotourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(1), 115-135.
- Shinde, K. (2008). Religious tourism: exploring a new form of sacred journey in North India. *Asian tourism: growth and change*, 245-257.
- Sibthorp, J., Paisley, K., & Gookin, J. (2007). Exploring participant development through adventure-based programming: A model from the National Outdoor Leadership School. *Leisure Sciences*, 29(1), 1-18.
- Scheyvens, R. (1999). Ecotourism and the empowerment of local communities. *Tourism management*, 20(2), 245-249.
- Stewart, J. S., Oliver, E. G., Cravens, K. S., & Oishi, S. (2017). Managing millennials: Embracing generational differences. *Business Horizons*, 60(1), 45-54.
- Sun, X., Chi, C. G. Q., & Xu, H. (2013). Developing destination loyalty: The case of Hainan Island. *Annals of Tourism Research*, 43, 547-577.
- Yang, Y., Wong, K. K., & Wang, T. (2012). How do hotels choose their location? Evidence from hotels in Beijing. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 675-685.
- Zhang, J. J., & Mao, Z. (2012). Image of all hotel scales on travel blogs: Its impact on customer loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21(2), 113-131.

ARTÍCULO

LOS PRINCIPIOS GENERALES DEL DERECHO TRIBUTARIO
SEGÚN LA CONSTITUCIÓN DE ECUADORTHE GENERAL PRINCIPLES OF TAX LAW ACCORDING TO THE
CONSTITUTION OF ECUADOR

Recepción: 25/01/2017

Aceptación: 02/03/2017

Publicado: 02/04/2017

Resumen

Con la vigencia de la Constitución de la República del Ecuador del año 2008 el sistema jurídico tributario ha abordado su aplicación en función de principios que han sido la base de la instrumentación de la legislación y demás normas reglamentarias vigentes en nuestro país. A través de la elaboración de este trabajo se pretende contar con un análisis de los cimientos jurídicos de los tributos pero desde la perspectiva del neo constitucionalismo ecuatoriano. Para estos efectos revisamos conceptos ya analizados por algunos autores, se recolectaron datos secundarios de la Administración Tributaria relativos a lo recaudado por impuesto a la renta en los dos últimos años. Se llegó a la conclusión que cada uno de los principios consagrados en la Carta Magna de nuestro país se lleva a la práctica dentro del conjunto de las políticas públicas que rigen desde hace casi una década.

Palabras clave: tributos, impuestos, principios tributarios, Ecuador, Constitución

Abstract

With the enactment of the Constitution of the Republic of Ecuador of 2008 the tax legal system has dealt with its application based on principles that have been the basis for the implementation of legislation and other regulations in force in our country. Through the development of this work it is to have an analysis of the legal foundations of taxes but from the perspective of neo constitutionalism Ecuador. For this purpose we review concepts already analyzed by some authors, secondary data from the Tax Administration concerning the revenue from income tax in the last two years were collected. It was concluded that each of the principles enshrined in the Constitution of our country takes practice within the set of public policies governing for nearly a decade.

Key words: tributes, taxes, tax principles, Ecuador, Constitution.

Introducción

La realidad latinoamericana en materia de aportación tributaria por parte de sus contribuyentes nos revela que desde una perspectiva generalizada esta región tiene en promedio una carga impositiva por debajo de un tercio en relación a su nivel de ingreso per cápita (Bárcena & Kacef, 2011). Esta situación también es similar en Ecuador. Entre las complicaciones que provocan este bajo nivel de carga está la falta de recursos para que el Estado pueda hacer frente a las múltiples necesidades sociales de su población.

Otra característica de los sistemas tributarios latinoamericanos es la mala calidad de la carga tributaria, ya que los impuestos principalmente están enfocados en los hechos y no en las personas. Dejando muchas veces a un lado la capacidad contributiva. Al seguir abordando la realidad impositiva, tenemos que el impuesto a la renta o impuesto a las ganancias, además del defecto anteriormente mencionado encontramos otros muy serios, tales como la fijación



Abg. Miguel Ángel Saltos Orrala, Mgs.

Doctorado (PhD) en Estado de Derecho y Gobernanza Global (cursando segundo año), Universidad de Salamanca (España).
Maestría Tributación y Finanzas (2012), Universidad de Guayaquil.
Especialista en Tributación (2011), Universidad de Guayaquil.
Diploma Superior en Tributación y Finanzas (2011), Universidad de Guayaquil.
Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador (2008), Universidad de Guayaquil.
Docente de posgrado y pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

E-mail: miguel.saltos@cu.ucsg.edu.ec

de tasas proporcionales en lugar de progresivas, numerosas exenciones en materia de ingresos financieros y un alto grado de evasión, todos estos aspectos coadyuvan a la generación de una sostenida inequidad. (Bárcena & Kacef, 2011).

Un sistema tributario débil sumado a la falta de control y de normas jurídicas que tipifiquen con claridad los actos que atentan contra la obligación contributiva de los ciudadanos son elementos que pueden perjudicar seriamente el cumplimiento del Estado sobre sus fines sociales. El Estado ecuatoriano en los últimos nueve años con el objetivo de cambiar esta realidad ha venido desarrollando un cambio en las fuentes de sustento de los presupuestos generales. Ha buscado principalmente una dependencia de recursos permanentes como son los ingresos tributarios. En sintonía con este fin, en la nueva Constitución que rige desde el año 2008 se redefinieron los principios tributarios, donde dice lo siguiente:

Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

El principio de generalidad

Los alcances de las políticas tributarias se configuran cuando los presupuestos establecidos en la norma jurídica se ajustan a un hecho donde la persona tendrá que cumplir con su deber de contribuir con el Estado sin importar otra condición. El profesor Héctor Villegas, referente a este principio nos decía lo siguiente:

No se trata de que todos deban pagar tributos, según la generalidad, sino que nadie debe ser eximido por privilegios personales, de clase, linaje o casta. En otras palabras, el gravamen se debe establecer en tal forma que cualquier persona, cuya situación coincida con la señalada como hecho generador del tributo, debe quedar sujeta a él. (Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario, 2001).

Así como la norma jurídica establecerá las condiciones para que cualquier persona que se encuentre bajo estas circunstancias tribute al Estado, así mismo la ley tendrá que especificar los hechos por los cuales se exonerará de tal obligación a un determinado sujeto pasivo, basándose en aspectos económicos o de interés social. La ley por su propia naturaleza tendrá un alcance amplio en la comunidad buscando regular aspectos en favor de los intereses de la mayoría de la población o para subsanar o prevenir defectos sociales. Para que esto sea posible la aplicación de las leyes tendría que hacerse siempre de forma no discriminatoria ni privilegiando a unos pocos.

En esta misma línea de pensamiento, Masbernat nos dice que *“Este principio cubre subjetivamente a todas las personas con capacidad económica suficiente, y objetivamente a todas las situaciones reveladoras de riqueza suficiente, y, al contrario,*

solo se excluirá a aquellos que carezcan de capacidad económica” (Reglas y principios de justicia tributaria: aportes del Derecho Español al Derecho Comparado, 2013). Como se puede inferir, la globalidad de la imposición es la regla general, basada en la manifestación de riqueza, dejando para las excepciones la inaplicabilidad para pequeños grupos de personas de un país.

La fijación del hecho gravable será una tarea legislativa que deberá fundamentarse principalmente en la capacidad económica del sujeto pasivo. Este principio va de la mano con otros como son la igualdad y capacidad contributiva, resultando que a pesar de ser una generalidad la que está obligada a tributar, no todos efectivamente lo van hacer, dependiendo en gran medida de las particularidades de cada ley tributaria. Se buscará no tratar de manera diferente aquellos hechos similares, evitando discriminaciones sin razones sociales de peso (Vergara Sandóval, 2009).

Los casos en que los tributos contemplan ciertas excepciones a las reglas generales se deben principalmente para la atención de grupos de interés prioritario para el Estado o la no afectación de grupos de considerable vulnerabilidad social. Así por ejemplo, tenemos que en Ecuador luego del terremoto del 16 de abril del 2016, el gobierno entre las medidas de reactivación y recaudación tributaria, promulgó la norma legal denominada Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas Afectadas por el Terremoto de 16 de abril de 2016, que entre algunas de las disposiciones reformativas en materia tributaria se decidió subir la tarifa del impuesto al valor agregado del 12% al 14%, pero con excepción de las provincias de Manabí y Esmeraldas, principales afectadas por esta catástrofe natural. (Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas Afectadas por el Terremoto de 16 de abril de 2016, 2016).

La generalidad es perfectamente conciliable con las exoneraciones fiscales, puesto que en ambos casos se conserva el patrón común de aplicarse a grupos determinados y no a individualidades. La potestad del legislador al momento de la determinación de las exoneraciones deberá estar basada en la capacidad contributiva de las personas y no en otros criterios. Es una consecuencia *“contra privilegios históricos que declaraban no obligados al pago de tributos a determinadas personas, clases o estamentos y, por otro lado, una manifestación concreta del más amplio principio de igualdad ante la ley”* (Merino Jara, Lucas Durán, & Fernández Amor, 2014)

El principio de progresividad

La aportación de los ciudadanos a criterio del profesor Villegas *“se funda en el propósito de lograr la igualdad de sacrificios en los contribuyentes”* (Villegas, 2001). En el desarrollo de este principio nos encontramos con el dilema

del trato igualitario de la ley para todos y la aplicación de la normativa con matices diferenciados para cada sector de la sociedad obligada a tributar. El enfoque va a depender de la visión del gobierno de un Estado determinado, puesto que, si se busca la solidaridad a través de la redistribución de la riqueza, la fijación de los impuestos por medio de tasas porcentuales idénticas para toda la masa de sujetos pasivos no es la más idónea, ya que a través de este mecanismo se está midiendo con la misma vara a todos, según los hechos y no según las personas.

La determinación de los impuestos debería estar siempre basado en la capacidad contributiva de las personas. En este sentido, la fijación de tarifas o tasas impositivas no necesariamente tiene que ser la misma para todos, puesto que la fundamentación serán las variables de ingresos económicos y de rentabilidad. Sobre estas ideas tenemos a Rafael Bravo que nos dice:

Los hacendistas han establecido el criterio de *la equidad horizontal y de la equidad vertical*, para graduar la cuantía de los tributos en función de la capacidad de pago. Desde el punto de vista de la equidad horizontal, se ha dicho que los contribuyentes que se encuentren dentro de una misma situación económica deben contribuir en forma razonablemente igual a las cargas de la comunidad. Atendiendo a la equidad vertical, se ha dicho que al comparar la carga tributaria de las personas que se encuentran en distintos niveles económicos, el mayor peso debe recaer sobre los más ricos, de tal manera que esa mayor tributación se acentúe de manera más que proporcional. (Bravo Arteaga, 2000).

La progresividad de los tributos en las normas jurídicas está establecida por rangos de ingresos o de ganancias, tratando de afectar en menor medida a los sectores de escasos ingresos monetarios, que por lo general es la mayoría de la población de los países latinoamericanos. Equidad y progresividad tributaria son valores jurídicos que deben ser plasmados en estudios técnicos descritos en las leyes impositivas, sobre todo en lo concerniente al impuesto a las ganancias de las personas naturales y de herencias, para así obtener resultados positivos y sostenidos en el tiempo.

La progresión en el impuesto a la renta del Ecuador evidencia que existe un trato distinto según la obtención de sus utilidades, es decir de su capacidad de contribución. Respecto a este tributo, la recaudación alcanzada en las personas físicas en el año 2014 llegó a la suma de US\$ 177.346.184,77 y en el 2015 a la cantidad de US\$ 191.933.771,45 (Servicio de Rentas Internas, 2016). Se *“busca que la carga fiscal se reparta de un modo más equitativo que la mera proporción de la riqueza”* (Masbernat, 2013). Es la forma más eficaz de llevar a la práctica la solidaridad en materia impositiva, de concretar la contribución dinámica de la sociedad civil en el sostén del presupuesto fiscal.

En otro impuesto donde se aplica el principio de progresividad es el que grava a las herencias, legados y donaciones, está

basado así mismo en la realidad económica de los sujetos pasivos y de su presunta capacidad de contribución. Lo recaudado por este impuesto en el 2014 ascendió a US\$ 10.691.090,59 y en el 2015 a US\$ 28.917.710,09 (Servicio de Rentas Internas, 2016).

La Corte Constitucional del Ecuador al relacionar el principio de progresividad con el de la proporcionalidad, nos dice:

El principio de progresividad, constitutivo también del régimen tributario, guarda estrecha relación con el principio de proporcionalidad y capacidad contributiva, estableciendo que la carga impositiva debe ser progresiva en relación con la riqueza de las personas. La proporcionalidad en cambio significa que la imposición debe ser justa mirando toda manifestación de riqueza de los sujetos pasivos de la imposición. Es decir, mientras el uno realiza una gradación de la tarifa impositiva, el otro en cambio, asimila la base imponible con la cuantía del tributo. Sea el uno o el otro principio, ambos establecen los límites necesarios para que la actividad tributaria no caiga en la llamada confiscación. (Resolución de la Corte Constitucional de Ecuador. Acción de inconstitucionalidad de Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, 2013).

La progresividad así entendida cumplirá el fin de *“distribuir las cargas del Estado en función de la riqueza de los ciudadanos y ciudadanas poniendo, a su vez, en funcionamiento un principio de solidaridad”* (Fernández & Masbernat, 2013). Esta configuración impositiva es tan necesaria como también que los tributos contengan fines fiscales atados a la eficiencia del gasto (Masbernat, 2011). Así como la carga impositiva para la recaudación debe ser justa, mirando las condiciones o manifestaciones de contribución, lo será también el adecuado empleo de estos recursos en el adecuado gasto público que atienda las necesidades imperantes de toda la sociedad.

Los principios de eficiencia, simplicidad administrativa y suficiencia recaudatoria

El Código Orgánico Tributario de Ecuador en concordancia con la Constitución deja aclarado que los tributos no serán solamente medios de recaudación de ingresos públicos, sino que también tendrán el fin de estimular *“la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso sociales y procurarán una mejor distribución de la renta nacional.”* (Congreso Nacional de la República del Ecuador, 2005). Esto será posible con la eficiencia y simplicidad administrativa de la administración tributaria al momento de diseñar los medios de recaudación y los criterios para gravar determinados hechos económicos en los que se desenvuelve la ciudadanía en general.

Un aspecto básico es que la relación costo – beneficio en la recaudación no solo sea justificada, sino que debe ser de largo mucho más rentable para el Estado.

Sería incomprensible que las estructuras recaudatorias sean tan enredosas o complicadas para que cualquier contribuyente pueda cumplir con su obligación tributaria. Si se quiere estimular que los sujetos pasivos contribuyan se les debe ofrecer todas las medidas que sean simples y acordes a los avances tecnológicos de estos tiempos. En este sentido, Bravo Arteaga nos dice que la evasión de los impuestos muchas veces *“proviene no tanto de la intención de evitar el pago del tributo, sino de eludir las trabas de orden formal que impiden el desarrollo eficiente de las actividades económicas”*. (Bravo Arteaga, 2000).

El Servicio de Rentas Internas (SRI), en su tarea recaudatoria del impuesto a las ganancias en el año 2014 pudo cumplir con un nivel del 105%, al lograr recaudar US\$ 4.273.914.487,00 de los US\$ 4.086.496.543,00 propuestos como meta en el Presupuesto General del Estado de ese año. Para el año 2015 su indicador de cumplimiento ascendió al 107%, esto se debió porque sobrepasó lo presupuestado en más de 300 millones de dólares, al final se recaudó US\$ 4.833.112.434,72 (Servicio de Rentas Internas, 2016).

En lo referente al impuesto al valor agregado, el SRI en el año 2014 tenía inicialmente una meta de recaudación de US\$ 6.481.975.127,00 pero a diciembre de ese año se terminó recaudando la suma de US\$ 6.547.616.806,00, lo que equivale al 101% de cumplimiento. La situación difiere para el ejercicio 2015, puesto que el índice de eficacia bajó a 89%, se recaudó 767 millones de dólares menos de los US\$ 7.267.459.850,16 que se aspiraba antes de empezar este año (Servicio de Rentas Internas, 2016).

En el caso del impuesto a los consumos especiales, la administración tributaria ecuatoriana para el 2014 se había puesto como meta recaudar US\$ 752.000.000,00 al final de ese año su indicador de desempeño llegó al 107% porque recaudó US\$ 803.196.053,00. Para el año siguiente, este porcentaje de eficacia bajó al 97%, puesto que de los US\$ 862.413.868,80 sólo pudo llegar a US\$839.644.488,63 (Servicio de Rentas Internas, 2016).

En el año 2014 por concepto de impuesto a la salida de divisas obtuvo 104% de eficacia recaudatoria, llegaron a la cuenta del tesoro nacional US\$ 44.620.825,00 adicionales a los US\$ 1.215.069.013,00 fijados como meta para ese año. En el 2015, este indicador descendió al 84% se alcanzó a recaudar US\$ 1.093.977.165,64 de los US\$ 1.298.845.758,54 planteados en el Presupuesto General del Estado de ese ejercicio fiscal (Servicio de Rentas Internas, 2016).

El SRI también administra el impuesto a los vehículos motorizados, por este tributo en el año 2014 se planteó la meta de US\$ 243.000.000,00, el porcentaje de cumplimiento fue de 94%, ya que recaudó US\$ 14.565.127,00 menos de esa cantidad. Para el año siguiente, el nivel de eficacia descendió a 88% porque de los US\$ 254.613.487,12 aspirado en la meta

del Presupuesto General del Estado recaudó solamente US\$ 223.066.539,39 (Servicio de Rentas Internas, 2016). En términos generales, la administración tributaria ecuatoriana en lo concerniente a los impuestos de mayor peso en el financiamiento del Presupuesto General del Estado tiene índices sobresalientes de eficacia. En gran parte se debe a que los mecanismos de declaración y pago de estas obligaciones impositivas se han simplificado, apoyándose y promoviendo el uso de las nuevas tecnologías para hacerlo, así como de la diversificación de los canales para cancelar estos valores. Muchas veces la promoción de inversiones privadas con exoneraciones fiscales o con deducciones privilegiadas, *“en realidad constituyen en muchos casos obstáculos insalvables para alcanzar objetivos de suficiencia recaudatoria y de equidad, dificultando por añadidura la administración tributaria”* (Martner, Podestá, & González, 2013).

La irretroactividad como principio tributario

La seguridad jurídica de la no aplicación de reformas legales, en este caso de modificaciones impositivas, a hechos ocurridos con anterioridad a las mismas, son garantías constitucionales en la mayoría de los Estados, este también es el caso de Ecuador. La preexistencia de la norma jurídica es un requisito elemental para que los sujetos pasivos de forma antelada conozcan sus obligaciones tributarias con el Estado, es una manifestación de la seguridad jurídica en un Estado de derecho. Tener la certeza de conocimiento previo de las obligaciones de los contribuyentes es una obligación mínima que todo Estado debe garantizar.

Lo recientemente dicho no significa que no sean necesarias las aplicaciones de reformas tributarias, sino que éstas deben promulgarse con suficiente tiempo para ser socializadas entre los obligados. Fernández López citando a Ataliba, menciona que esta seguridad jurídica será posible con la necesaria delimitación jurídica, porque el Derecho Público *“como sólido pilar de los derechos subjetivos privados, aquella no puede dejar de apoyarse en un principio que confiera estabilidad a las esferas delimitadas, sustrayendo la actividad de los ciudadanos de las áreas de lo contingente y lo arbitrario”* (Fernández López, 1993).

La Corte Nacional de Justicia del Ecuador, respecto a la aplicación del principio tributario de la irretroactividad, en el año 2011 emitió resolución de triple reiteración por la equivocada aplicación en algunos casos y en otros por el detenimiento de procesos judiciales en materia tributaria, debido a los efectos del Art. 2 del Decreto Legislativo No. 000, publicado en el Registro Oficial Suplemento 242 del 29 de diciembre del 2007, que incorporó en el segundo inciso del Art. 90 del Código Orgánico Tributario la figura del recargo del 20% sobre el principal que se aplica en aquellos casos en que el sujeto activo ejerce su potestad determinadora de forma directa. Esta reforma entró en vigencia desde el 1 de enero del 2008. Lo que no estaba claro era si esto tenía un

alcance temporal para las auditorías fiscales practicadas en el 2008 pero que se trataban de ejercicios fiscales del 2007 o de años anteriores. Para dejar dilucidada esta situación, luego que la Sala de lo Contencioso Tributario de la Corte Nacional de Justicia, emitiera sentencias en los procesos 1077-09, 23-08 y 1047-2009, donde mantuvieron criterio uniforme de la irretroactividad de la norma, resolvió lo siguiente:

Al constituir el recargo del 20% sobre el principal una sanción, deben aplicársele las normas que sobre la irretroactividad de la ley penal contienen la Constitución, el Código Tributario y el Código Penal, así como las normas sobre la irretroactividad de la ley tributaria, que mandan que las sanciones rigen para lo venidero, es decir, a partir de su vigencia. En consecuencia, no cabe que se aplique el recargo del 20% a las determinaciones iniciadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la reforma, esto es, al 29 de diciembre de 2007, como tampoco cabe que se lo aplique a las determinaciones iniciadas con posterioridad a esa fecha, pero que se refieran a ejercicios económicos anteriores al 2008. (Corte Nacional de Justicia, 2011).

Como ya lo hemos dicho en líneas anteriores, la irretroactividad está estrechamente vinculado con la seguridad jurídica que el Estado le debe a todo ciudadano, porque éstos tienen derecho a saber las consecuencias de sus actos. *“En el ámbito tributario, tal conocimiento ha de posibilitar la planificación económica y financiera de la actividad del individuo, llegándose a afirmar un “derecho” a la planificación fiscal segura”* (Pérez, 2005). El oportuno conocimiento de la ley tendrá otra finalidad en el ámbito tributario como lo es la optimización e implementación de medios lícitos para pagar lo justo, ni más ni menos.

El principio de la equidad

El Derecho se basa en la búsqueda de la equidad y justicia, ambos valores en realidad se desprenden de la piedra angular de todo sistema jurídico que es la verdad sobre la cual nace la armonía social, ningún bien puede ser protegido por el Derecho si está cimentado en la inequidad y lo injusto (Villegas, 2001).

En la rama del Derecho Tributario, la equidad es transversal con los otros principios, especialmente aquellos relacionados con la capacidad contributiva, la solidaridad e igualdad. Este tiene una concreción particular *“en el gasto público con una finalidad de redistribución de la renta y realización de la justicia material”* (Masbernat, 2013). Esto último mencionado, a criterio de José Domínguez también incidiría indirectamente, porque *“también los impuestos pueden incidir en la distribución de la renta, al determinar unos mayores o menores niveles de empleo, que a la postre constituye uno de los factores determinantes esenciales del grado de desigualdad”* (Domínguez Martínez, 2016). El tratamiento igualitario en materia de gasto público y la asignación de estos recursos a través de los presupuestos generales, podrían considerarse formas prácticas de aplicación de la equidad tributaria en la sociedad.

Revisaremos un precedente judicial relacionado con la aplicación del principio de la equidad tributaria en Ecuador. El Servicio de Rentas Internas interpuso Recurso de Casación No. 138 - 2007, en contra de la sentencia expedida por el Tribunal Distrital de lo Fiscal No. 4 con sede en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí, que dejó sin efecto el Acta de Determinación Tributaria No. RMAATIADDT2005-00025 de Impuesto a la Renta por el año 2000, fundamentándose principalmente en lo siguiente:

- Que, existía error de aplicación al considerar que el acto determinativo no tiene efecto por cuanto el Servicio de Rentas Internas no aplicó correctamente la normativa legal sobre la determinación presuntiva, toda vez que consideró como base imponible la totalidad de los ingresos brutos;
- Que, una de las formas de determinación es mediante la aplicación de coeficientes que determinen la ley respectiva; lo que es concordante con lo previsto en la Ley de Régimen Tributario Interno, que concluyen que la Administración realizará la determinación presuntiva cuando el sujeto pasivo no hubiese presentado su declaración y no mantenga contabilidad; y,
- Que, la determinación practicada al contribuyente se realizó de manera presuntiva conforme se aprecia en el Acta de Determinación, y se la practicó en razón de que el contribuyente no presentó información dentro del proceso de auditoría.

Ahora bien, la Corte Nacional de Justicia, a través de su Sala Especializada de lo Contencioso Tributario, resolvió casar la sentencia y en su lugar, por un criterio de equidad, se dispuso que la Administración Tributaria liquide el Impuesto a la Renta reconociendo los gastos declarados por el contribuyente. Las razones en las que se basó este órgano de justicia, fueron:

- La determinación de la base gravada del impuesto a la renta responde a la fórmula de ingresos menos gastos relacionados a la obtención, mantenimiento y mejoramiento de la renta;
- La Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, en su artículo 25 deja señalado los criterios para la aplicación de la determinación presuntiva, que mirará los hechos, indicios, circunstancias y demás elementos de juicio que, por su vinculación normal con la actividad generadora de la renta, permitan presumirlas, más o menos directamente, en cada caso particular. Además de la información directa que se hubiese podido obtener a través de la contabilidad del sujeto pasivo o por otra forma, se considerarán los siguientes elementos de juicio 1.- El capital invertido en la explotación o actividad económica. 2.- El volumen de las transacciones o de las ventas de un año y el coeficiente o coeficientes ponderados de utilidad bruta sobre el costo contable. 3.- Las utilidades obtenidas por el propio sujeto pasivo en años inmediatos anteriores dentro de los plazos de caducidad; así como las utilidades que obtengan otros sujetos pasivos que se encuentren en igual o análoga situación por la naturaleza del negocio o actividad económica, por el lugar de su ejercicio, capital empleado y otros elementos similares;

los gastos generales del sujeto pasivo; 4.- El volumen de importaciones y compras locales de mercaderías realizadas por el sujeto pasivo en el respectivo ejercicio económico; 5.- El alquiler o valor locativo de los locales utilizados por el sujeto pasivo para realizar sus actividades; 6.- Cualesquiera otros elementos de juicio relacionados con los ingresos del sujeto pasivo que pueda obtener el Servicio de Rentas Internas por medios permitidos por la ley;

c) El Tribunal Distrital manifestaba en esta sentencia que en varios fallos de la ex Corte Suprema de Justicia ya se encontraban pronunciamientos de que la renta grava al ingreso neto, es decir ingreso bruto menos costos y gastos imputables a ese ingreso.

d) El dilema en este caso se centraba a la aplicación que se estaba dando al artículo 18 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, esto referente a la fijación de la base gravada por efectos de la determinación presuntiva. Esta Sala menciona que no hay forma de confundir que cuando la renta es determinada presuntivamente es en función del ingreso neto y no del ingreso bruto, hacerlo de esta última manera “conduce a oponerlo con el artículo 10 de la misma Ley; cuando en realidad ambas normas son consistentes y de ninguna manera contradictorias”.

e) Para terminar de fundamentar su resolución, la Sala refiriéndose a las normas constitucionales, decía que se recogen como principios tributarios, “entre otros, el de generalidad y el de equidad o igualdad. En virtud de estos principios es inadmisibles que el Impuesto a la Renta se determine para unos contribuyentes sobre el ingreso bruto y para otros sobre el ingreso neto”. (Gaceta Judicial, 2009)

El principio de la transparencia

La relación de la sociedad civil con el Estado, de los ciudadanos con las instituciones públicas, encuentran en la transparencia una herramienta para lograr esos acercamientos. Uvalle & García al abordar el contexto de la transparencia lo hace en esta relación dinámica, lo justifica diciendo que por la parte de la sociedad civil se debe a la integración de los ciudadanos que cuentan con derechos y obligaciones, y por la parte del Estado de Derecho, porque es el espacio conformado por la legalidad del Estado (Visión conceptual, institucional y normativa de la transparencia., 2011). En el ámbito tributario la transparencia está relacionada con el acceso a la información de los contribuyentes en el desarrollo del giro de sus negocios.

En estos tiempos la transparencia aplicada a los fines tributarios tiene mucha importancia para la lucha contra la elusión y evasión fiscal. La fuga de capitales de sociedades o personas naturales que han obtenido su renta en un país determinado en gran medida se debe a la ausencia o poca transparencia de otros países que sirven de refugio o escondite para estas personas que con artimañas jurídicas trasladan sus beneficios a dichas jurisdicciones generando fraudes fiscales. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en su Informe de 1998 concluía que “la falta de un intercambio efectivo de información” era una de

las causas de las prácticas tributarias fraudulentas de algunos sujetos pasivos.

Ecuador con el objetivo de otorgar transparencia en la información de sus contribuyentes, pero también de solicitarla de parte de otros Estados, hasta la fecha de este trabajo tiene en vigencia diecisiete convenios para evitar la doble imposición, dieciséis son bilaterales y uno es multilateral con la Comunidad Andina de Naciones. En todos estos instrumentos existe un artículo referente al intercambio de información, que dice lo siguiente:

Art. 27.- Intercambio de información.- 1. Las autoridades competentes de los Estados Contratantes intercambiarán las informaciones necesarias para aplicar lo dispuesto en el presente Convenio, y en el Derecho Interno de los Estados Contratantes relativo a los impuestos comprendidos en el Convenio, en la medida en que la imposición exigida por el derecho interno no fuera contraria al Convenio. El intercambio de información no estará limitado por el artículo 1. Las informaciones recibidas por un Estado Contratante serán mantenidas secretas en igual forma que las informaciones obtenidas en base al Derecho Interno de este Estado y sólo se comunicarán a las personas o autoridades (incluidos los tribunales y órganos administrativos) encargados de la gestión o recaudación de los impuestos comprendidos en el Convenio, de los procedimientos declarativos o ejecutivos relativos a estos impuestos o de la resolución de los recursos en relación con estos impuestos. Estas personas o autoridades sólo utilizarán estos informes para estos fines. Podrán revelar estas informaciones en las audiencias públicas de los tribunales o en las sentencias judiciales.

2. En ningún caso las disposiciones del párrafo 1 de este artículo pueden interpretarse en el sentido de obligar a un Estado Contratante a:

- Adoptar medidas administrativas contrarias a su legislación o práctica administrativa o a las del otro Estado Contratante.
- Suministrar información que no se pueda obtener sobre la base de su propia legislación o en el ejercicio de su práctica administrativa normal o de las del otro Estado Contratante; y,
- Suministrar informaciones que revelen un secreto comercial, industrial o profesional o un procedimiento comercial, o informaciones cuya comunicación sea contraria al orden público. (Congreso Nacional de la República del Ecuador, 1993)

Respecto a este tema de la transparencia, Fernández y Masbernat citando a López i Casanovas, exponían que la deslocalización de capitales no es el verdadero problema sino de conciencia ciudadana, “que en materia impositiva existe un miedo reverencial al gran capital” (Fernández & Masbernat, 2013). La apertura a la información para fines determinativos de la administración tributaria o para investigaciones realizadas por los órganos judiciales, siempre debería darse con facilidad, para que de esta forma se logre la justicia social en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de todos.

Conclusiones

Los principios jurídicos tributarios en el Ecuador se encuentran establecidos en la Constitución de la República, los mismos que a través de las distintas políticas públicas adoptadas por el gobierno ecuatoriano se han llevado a la práctica, tal como lo hemos señalado con algunos datos citados en este artículo, como por ejemplo la promulgación de la ley que se creó para hacer frente a las consecuencias del terremoto acaecido en nuestro país el 16 de abril del 2016 y su relación con el principio de generalidad, los valores recaudados en los dos últimos períodos fiscales con el principio de progresividad, la irretroactividad y equidad aplicada como producto de sentencias de la Corte Nacional de Justicia.

Listado de Referencias

Asamblea Constituyente del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Registro Oficial Suplemento 180 de 10-feb.-2014.

Bárcena, A., & Kacef, O. (2011). *La política fiscal para el afianzamiento de las democracias en América Latina. Reflexiones a partir de una serie de estudios de caso*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Barrera, J., & Hessdörfer Rozen, A. (2012). *El engaño como conducta típica en la defraudación tributaria: puntos de contacto y asimetrías entre el régimen infraccional y penal*. *Revista de derecho*, 11(21), 11-20.

Bravo Arteaga, J. (2000). *Nociones Fundamentales de Derecho Tributario*. Colombia: Legis.

Cervini, R. (2008). *Derecho penal tributario. Tomo I. Principios del Derecho Penal Tributario en el Estado Constitucional de Derecho* (págs. 41-62). Buenos Aires: Marcial Pons.

Congreso Nacional de la República del Ecuador. (1993). *Convenio entre la República del Ecuador y España para evitar la doble imposición y prevenir la evasión fiscal en materia de impuestos sobre la renta y el patrimonio*. Registro Oficial 253, 13-VIII-93.

Congreso Nacional de la República del Ecuador. (2005). *Código Orgánico Tributario*. Registro Oficial Suplemento 38 de 14 de junio de 2005.

Corte Nacional de Justicia. (2011). *Irretroactividad de la ley*. Registro Oficial 471 de 16 de junio del 2011.

Domingues, J., & González, C. (2013). *The concept of tax: a comparative perspective Brazil-Spain*. *Revista Direito GV*, 9(2), 573-614. Obtenido de <http://doi.org/10.1590/S1808-24322013000200009>

Domínguez Martínez, J. (29 de mayo de 2016). *Una valoración del sistema tributario español: suficiencia, eficiencia y equidad*. Obtenido de Universidad de Alcalá. Instituto Universitario de Análisis Económico y Social: <http://hdl.handle.net/10017/23601>

Echavarría Ramírez, R. (2014). *Ramírez, R. E. (2014). Consideraciones sobre el bien jurídico penalmente protegido por el Delito de defraudación tributaria del art. 305 CP español. La ley penal: revista de derecho penal, procesal y penitenciario, (108).*

Fernández López, R. (1993). *La controvertida irretroactividad de las normas tributarias, comentario a la sentencia del Tribunal Constitucional 197/1992 de 19 de noviembre*. *Dereito: Revista Xuridica da Universidade de Santiago de Compostela*, Vol. 2,, N. 2, 237-249.

Fernández, J., & Masbernat, P. (2013). *La vigencia de los principios de justicia tributaria en España: aportaciones para un debate*. *Estudios constitucionales*, 11(2), 495-546. Obtenido de <http://doi.org/10.4067/S0718-52002013000200013>
Gaceta Judicial. (2009). Año CIX-CX Serie XVIII, No. 7.

Gorospe Oviedo, J. (2013). *Derecho financiero y tributario. Parte general (1 ed.)*. Editorial Dykinson, S.L.

Ley Orgánica de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas Afectadas por el Terremoto de 16 de abril de 2016, Registro Oficial Suplemento 759 (20 de mayo de 2016).

López Díaz, A. (2008). *Derecho penal tributario. Tomo I. La concreta aplicación de las garantías reconocidas en materia penal y tributaria*. (págs. 63-88). Buenos Aires: Marcial Pons.

Martner, R., Podestá, A., & González, I. (2013). *Política fiscal para el crecimiento y la igualdad*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Masbernat, P. (2011). *Principios constitucionales tributarios en la sentencia Roles No 1399-09-INA y No 1469-09-INA, acumulados, del Tribunal Constitucional, de 4 de noviembre de 2010: Referencia al caso Gerhard Schweinitz con SII, Corte de Apelaciones de Concepción*. *Estudios constitucionales*, 9(2), 753-770.

Masbernat, P. (2013). *Reglas y principios de justicia tributaria: aportes del Derecho Español al Derecho Comparado*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de *Revista de Derecho (Coquimbo)*, v. 20, n. 1: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-97532013000100007&lng=pt&tlng=es.10.4067/S0718-97532013000100007

Medrano Cornejo, H. (1991). *Delito de Defraudación Tributaria*. *THEMIS: Revista de Derecho*, (20), 65-74.

Merino Jara, I., Lucas Durán, M., & Fernández Amor, J. (2014). *Derecho financiero y tributario: Parte general: lecciones adaptadas al EESS (3a. ed.)*. Madrid: Tecnos.

Pérez, A. (2005). *El principio de irretroactividad en derecho tributario. Doctoral dissertation, Universitat Pompeu Fabra*. Obtenido de *Doctoral dissertation, Universitat Pompeu Fabra*: www.tdx.cat/bitstream/10803/7308/1/tabm.pdf

Resolución de la Corte Constitucional de Ecuador. Acción de inconstitucionalidad de Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Sentencia No. 006-13-SIN-CC (Corte Constitucional de Ecuador 12 de agosto de 2013).

Romero Flor, L. (2014). *Manual de Derecho financiero y tributario: Parte general (1a ed.)*. Toledo: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Servicio de Rentas Internas. (28 de mayo de 2016). Servicio de Rentas Internas. Obtenido de Estadísticas Generales de Recaudación: http://www.sri.gob.ec/web/guest/estadisticas-generales-derecaudacion?p_auth=o0561203&p_p_id=busquedaEstadisticas_WAR_Bibl

Uvalle Berrones, R., & García Guzmán, M. (2011). *Visión conceptual, institucional y normativa de la transparencia*. *Estudios políticos (México)*, (23), 99-124. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162011000200006&lang=es

Vergara Sandóval, R. (2009). *Principios constitucionales tributarios en Bolivia*. *Revista Boliviana de Derecho*, 58-80.

Villegas, H. B. (2001). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. Buenos Aires: Ediciones Depalma Buenos Aires.



Certificado No. CQR 1720

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES 1ER. PISO
Pbx: 2209207 - 2200804 EXT. 5039 - 5014 - 5021 - 5009 - 5025 - 5029
AV. CARLOS JULIO AROSEMENA KM 1 1/2

www.ucsg.edu.ec