

ISSN 1390-7778

Vol. 3 / No. 2 / Diciembre 2014

INDEXADA EN LATINDEX

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil



100
Anos



Dr. Alfrase L. Apilar Reolera
1914-2014

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 3, Número 2, Diciembre 2014

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 3, Número 2, Diciembre 2014



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

Consejo de Publicaciones

Dr. Jorge Torres Prieto, MSc.

Rector

Presidente Honorario

Ab. Otto Cevallos Mieles, MSc.

Vicerrector Académico

Vicepresidente Honorario

Ab. Alba Alarcón Soto, MSc.

Vicerrectora Administrativa

Directora Ejecutiva

Dra. Susana Hinojosa de Aguilar, MSc.

Promotora Institucional

Presidenta Ejecutiva

MIBE. Mónica Molina Barzola

Directora Investigación Científica, Tecnológica e Innovación

Biol. Luis Amador Oyola

Editor Responsable

Econ. Patricia Navarrete Zavala, Dipl.

Coordinadora Editorial

Ing. Miguel Torres Rodríguez, MACI.

Ing. Jorge Flores Herrera, MSc.

Responsables Científicos

Consejo Editorial Externo

Lcdo. Mario Martínez, Ph.D. en Ciencias técnicas metalurgia y materiales de ingeniería, Cuba.

Ing. José Ricardo Rivas B., MSc. en Análisis geográfico de la ordenación del territorio, tecnologías de la Información geográfica, Ecuador.

Lcdo. Arnold Pérez Vólquez, MSc. en Dirección y Gestión Financiera, España.

Félix Rangel Donoso, MSc. en Ciencias de la Educación, Ecuador.

Lcda. María Orozco Rivero, Ph.D. en Ciencias Pedagógicas, Cuba.

Biolg. Roberto Retamales Gonzalez, Ph.D. en Biología, Chile.

Ph.D. David Matamoros, Director del Instituto de Química de la ESPOL, Ecuador.

Evaluadores Externos

Ing. Viviana Aguirre Arteaga, Ecuador.

Lcdo. Mario Martínez López, Cuba.

Psic. Mirian Mora González, Ecuador.

Ph.D. Raquel Bermúdez Morris, Cuba.

Ph.D. Juan Xavier Varas Suárez, Colombia.

Ph.D. Janette Santos Baranda, Cuba.

Cristina Vizcaíno de Fernández

Revisor de traducción - Escuela de Lenguas-Inglés de la ULVR

Diseño y Diagramación

Claudia Morán Barco

Asistente de Investigación Científica, Tecnológica e Innovación

Lcda. Alexandra Yépez Vera

Datos Técnicos

YACHANA, Revista Científica

Vol. 3, No. 2, diciembre 2014

ISSN No. 1390-7778

Latindex Folio No. 23240

Tiraje impreso: 1000 ejemplares

Edición e Impresión

Editorial ULVR

El objetivo de YACHANA, Revista Científica es divulgar los resultados de la investigación científica, mediante la presentación de artículos científicos, revisiones, ensayos, notas científicas, opiniones y cartas al editor; contribuyendo al desarrollo académico y científico de la sociedad contemporánea.

La Revista Científica YACHANA es una publicación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, con estilo multidisciplinario en áreas temáticas relacionadas con las Ciencias del Diseño y la Construcción, Ciencias Económicas, Ciencias Sociales y Humanas, Ciencias de la Educación, Ciencias de la Comunicación, Ciencias de la Vida y Biodiversidad y Ciencias Administrativas.

YACHANA, Revista Científica se encuentra alojada en el Sistema Regional de Información en línea para Revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (Latindex).

La revista se publica semestralmente en junio y diciembre; su versión impresa es distribuida gratuitamente, como una contribución a la divulgación y desarrollo de la ciencia, a nivel nacional e internacional mediante suscripción directa o convenios interinstitucionales. Su versión digital se encuentra disponible en la página web www.ulvr.edu.ec

Suscripciones, comentarios y sugerencias dirigirse a:

YACHANA, Revista Científica de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
Avenida de las Américas No. 70, frente al Cuartel Modelo, Teléfono (593-4) 2596500, Apartado postal 11-33, Guayaquil-Ecuador

yachana@ulvr.edu.ec

mmolinab@ulvr.edu.ec

lamadoro@ulvr.edu.ec

www.ulvr.edu.ec

Copyright

Todos los artículos incluidos en YACHANA, Revista Científica se encuentran protegidos por derechos de autor, por tal motivo se prohíbe la reproducción total o parcial de los mismos por medios mecánicos o electrónicos, sin el permiso del Consejo de Publicaciones. Los textos de los artículos son de acceso abierto, pueden ser reproducidos citando la fuente. Las opiniones expresadas en los artículos publicados son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no necesariamente coinciden con las del Consejo de Publicaciones ni las de las autoridades o representantes de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

YACHANA, quiere decir APRENDIENDO en la lengua *Quichua*, autóctona del Ecuador

ÍNDICE

Área de Ingeniería y Ambiente

Estimación anual de la emisión de CO₂ asociada a la transportación de los docentes de la ULVR13 - 19

Julio Barzola y Christian Pavón

Aplicación de las ecuaciones de energía y de cantidad de movimiento en el cálculo de bloques de anclajes para tuberías20 - 26

Josué Rodríguez Santos

Área de Ciencias Sociales

Incidencia de las actividades hidrocarburíferas en el desarrollo de microempresas comunitarias del bloque 18 en la Amazonía ecuatoriana.....29 - 53

Mauro Cárdenas Velasco y Jorge Calderón Salazar

La construcción ciudadana como nueva forma de poder (interrelación social) con énfasis holístico para las comunidades54 - 58

David Mieles Velásquez

Determinantes de la aplicación del arbitraje y la mediación como vías alternativas de solución de conflictos por parte de los abogados que ejercen en Guayaquil.....59 - 75

Alexandra Villacís Parada, Christian Rosero Barzola y Marco Faytong Haro

La Cultura Tributaria desde la informalidad de los Comerciantes de la Bahía de Guayaquil.....76 - 87

Rosa Elena Ordoñez Vivero y Manuel Tenesaca Gavilánez

Área de Ciencias Administrativas

Método de evaluación aplicado a talleres grupales de estudio de casos en la clase de administración de empresas.....91 - 101

Rafael Alberto Iturralde Solórzano y Franklin Antonio Gallegos Erazo

Gestión de Satisfacción al cliente en el Sector Comercial.....102 - 116

Félix Enrique Villegas Yagual, Ligia Meibol Fajardo Vaca y Carlos Efraín Vásquez Fajardo

Área de Ciencias de la Educación

Los beneficios de aplicar las TIC's en la Universidad.....119 - 125

Lorena Boderó y Zoila Alvarado

Desafíos pedagógicos ante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Educación Superior del Ecuador.126 - 137

Amalín Ladaysé Mayorga Albán, Yonaiker Navas y Silvia Pacheco Mendoza

Análisis de los procesos de atención hospitalaria y su impacto en los niveles de satisfacción.....138 - 147

Omar Orlando Franco Arias, Pedro David Bazurto Sevichay y Luis Alexander Noblecilla Piloso

EDITORIAL

Visibilidad e iniciativas regionales.

La investigación científica a través de las revistas académico-científicas tiene la oportunidad de visibilizar y difundir los resultados de investigación, pero no todas tienen el mismo prestigio y grado de influencia en la comunidad científica global. Con ella la calidad de las revistas está definida por el cumplimiento de un proceso editorial, que comprende desde la presentación, gestión y contenidos, garantizando con estos parámetros el rigor científico de los artículos que son publicadas en ellas y paralelamente el aval de su prestigio.

Una parte de las revistas de América Latina y el Caribe (ALyC), de acuerdo a SciDev.Net, están pasando por problemas de calidad y escasa visibilidad, llevado a que las publicaciones se encuentren indizadas en base de datos que den a ALyC la oportunidad de difundir una producción científica de calidad, como en Latinoamérica es Latindex que tiene cerca de 5.000 revistas editadas en los países de ALyC, España y Portugal.

También podemos nombrar a Scientific Electronic Library Online –SciELO–, que funciona como una biblioteca electrónica en línea y ofrece acceso abierto al texto completo de los artículos de unas 822 revistas y un proyecto más reciente como RedALyC impulsado por la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) ofreciendo acceso al texto completo de artículos en 758 revistas de 13 países de ALyC, España y Portugal.

Es importante señalar que la incorporación y permanencia de las revistas en estas fuentes requiere el cumplimiento de un conjunto de criterios que garanticen su calidad científica, los mismos que la revista YACHANA está cumpliendo en busca de la excelencia en todos los campos y poder ingresar en SCOPUS, de alcance internacional y con una cobertura aproximada de 17.500 revistas científicas de calidad en todos los campos del conocimiento.

Los artículos que se publican en esta edición son el producto de la segunda convocatoria 2014 para la presentación de artículos científicos realizada en junio de este año (33 artículos), los mismos que pasaron por un proceso de revisión de los estándares de calidad exigidos, de los cuales 11 conforman esta publicación, misma en la que invitamos a revisar la producción científica de los articulistas.

Mónica Molina Barzola

Máster en Negocios Internacionales

Directora del Departamento de Investigación Científica, Tecnológica e Innovación

PRESENTACIÓN

Estamos viviendo internamente una época de cambio en cuanto a producción científica se refiere, es el comienzo apenas, pero ya se notan diferencias entre hace cinco años con la actualidad, según datos que se pueden encontrar en Web of Science (WoS). Al principio muchos lo verán como una obligación inherente al trabajo o para el cumplimiento de requisitos para ingresar, mantenerse y ascender como personal académico y personal investigador de las Universidades; y es normal.

Sin embargo, publicar los resultados de las investigaciones genera varios beneficios tanto personales como institucionales. El investigador será reconocido en su especialidad, mejorará su hoja de vida y posiblemente obtendrá mejores réditos económicos; en cuanto a la institución, las publicaciones científicas ayudarán a ocupar mejores posiciones en los diversos rankings de universidades, alcanzar una mejor categorización, cumpliendo o superando los indicadores que evalúan las instituciones de gobierno que manejan la educación superior en Ecuador; lo que se traducirá en atraer más estudiantes y mejores docentes.

En esta edición se publican once artículos pertenecientes a cuatro áreas temáticas diferentes: Área de Ingeniería y Ambiente, con dos artículos; en el primero se realiza una estimación del CO₂ producido por la transportación de los docentes de la ULVR, muy importante para conocer el grado de la huella de carbono y proponer alternativas en cuanto a tipos de movilización; Área de Ciencias Sociales, donde se presentan cuatro artículos que tratan estudios relacionados con comunidades y grupos claves de nuestra sociedad y economía; Área de Ciencias Administrativas, que cuenta con dos artículos, uno sobre nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje para estudiantes de administración de empresas; y otro sobre un análisis del comportamiento del consumidor; por último, Área de Ciencias de la Educación, con tres artículos que hablan sobre los beneficios y desafíos de las tecnologías de la información y la comunicación en las instituciones de educación superior.

Hemos cumplido otra meta pero tenemos muchas más, es importante para nosotros que cada artículo que se publica en YACHANA aporte al aumento del conocimiento científico y se convierta en un documento citable que refleje los resultados del desarrollo de trabajos de investigación seria.

Quisiera terminar agradeciendo primero a nuestros autores y lectores por su confianza y esperamos que poco a poco este número crezca. A los que conforman el comité editorial interno y externo de la revista, a los traductores, a todo el personal del Departamento de Investigación de la ULVR y en especial a la Editorial ULVR por su gran trabajo en esta edición.

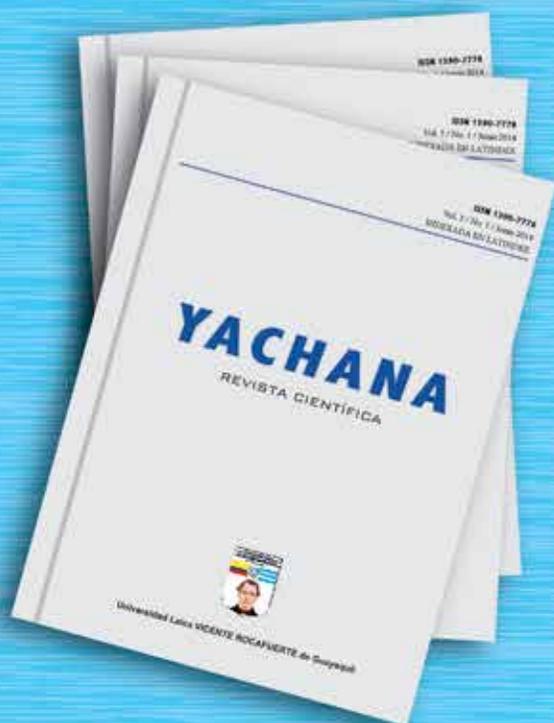
Biol. Luis Amador Oyola
Editor Responsable



Universidad Laica
VICENTE ROCAFUERTE
de Guayaquil

CONVOCATORIA

RECEPCIÓN DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS DE LA REVISTA CIENTÍFICA YACHANA Edición 2015



Convocatoria

23 de enero 2015

Fecha límite de recepción de artículos

2 de marzo 2015

Revisión interna-externa, evaluación y corrección de los artículos

del 3 de marzo al 30 de abril del 2015

Comunicación de los artículos aceptados

4 de mayo del 2015

Envío de los artículos definitivos para su publicación

20 de mayo 2015

Publicación de Yachana Vol. 4 No. 1

29 de junio de 2015



Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE Guayaquil



@ulvr_edu



@ulvr



www.ulvr.edu.ec

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 3, Número 2, Diciembre 2014

ÁREA DE INGENIERÍA Y AMBIENTE

Estimación anual de la emisión de CO₂ asociada a la transportación de los docentes de la ULVR

*Estimated annual CO₂ emission associated with the transportation of
teachers at ULVR*

Julio Barzola
Cristian Pavón

Fecha de recepción:
8 de septiembre, 2014

Fecha de aprobación:
24 de noviembre, 2014

Resumen

La huella de carbono es un indicador de sustentabilidad que mide las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) atribuibles a un producto manufacturado, organización o individuo; es decir, mide directa e indirectamente el impacto o marca en el medio ambiente debido a las emisiones que el hombre deja durante todas sus actividades cotidianas. Este artículo determina la cantidad estimada de emisiones GEI producidos por parte de la población de docentes de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil durante un año (agosto 2013-julio, 2014). Para este fin se consideró una muestra significativa con un nivel de confianza del 95%, a la cual se le aplicó una encuesta. Luego, con la información recopilada se hicieron estimaciones de la masa de CO₂ equivalentes por medio de dos métodos: Conservación de la masa y el de Factores de Emisiones. Los resultados vislumbran un bajo porcentaje de error entre ambos métodos. En consecuencia, se estima que cada docente de la ULVR durante un año produce 882,94 kg de CO₂ equivalentes.

Palabras Claves: Conservación de la Masa, Factores de Emisión, GEI, Huella de Carbono, ULVR.

Abstract

The carbon footprint is a sustainability indicator that measures the emissions of Greenhouse Gases (GHG). These emissions are attributable to a manufactured product, an organization or an individual; i.e. it directly or indirectly measures the impact or mark left on the environment by the emissions caused by man's daily activities. This article estimates the GHG emissions produced by the population of teachers at Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE in Guayaquil for a year. For this purpose, a survey was applied to a significant sample with a 95% confidence level. Then with the information gathered, the estimations of the CO₂ mass were made from two different approaches: Mass Conservation and Emission Factors. The results show a low percentage of error between both methods. Consequently, it is estimated that each teacher at ULVR produces 882.94 kg of CO₂ or its equivalent during a year.

Keywords: Mass Conservation, Emission Factors, GHG, Carbon Footprint, ULVR.

Julio Barzola, Máster en Eficiencia Energética y fuentes de Energías Renovables, Universidad de Roma Sapienza; Ingeniero en Electrónica y Telecomunicaciones, Espol; Profesor e investigador Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil; jbarzola@ulvr.edu.ec

Cristian Pavón Magíster en Enseñanza de la Física, Espol; Ingeniero mecánico, Espol; profesor e investigador, Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil; cpavonb@ulvr.edu.ec

Introducción

Actualmente, la mayoría de los países han manifestado su preocupación por las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). De ahí que en la Conferencia de la Partes, COP 18 celebrado en Doha, Qatar se logró un acuerdo de continuar con el protocolo de Kioto hasta el 2020, aunque ya no participan muchos de los países industrializados que más contaminan, esta ampliación solo cubrirá el 15% de emisiones globales.

Este trabajo busca concienciar el impacto ambiental que tienen los GEI en nuestros cotidianos desplazamientos mediante una estimación de gas carbónico CO₂ emitidos en la transportación del personal docente de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil (ULVR).

Existen algunos métodos para calcular la cantidad de emisiones de CO₂ en los automotores. Sin embargo, los más utilizados son el de la Conservación de Materia y el de Factores de Emisión (FE).

Balance de la materia

Es bien conocida la Ley del Balance o Conservación de la Materia, además, de que las reacciones de los hidrocarburos pueden ser de combustión completa e incompleta. En la combustión completa se generan gas carbónico y vapor de agua.

En cambio, en la del tipo incompleta, la realizada por los motores de combustión interna se caracteriza por la emisión de vapor de agua, gas carbónico, monóxido de carbono, carbono y hasta

hidrocarburos no combustionados. Pero que por diversos procesos, tiempo y procesos atmosféricos se convertirán en CO₂.

Factores de Emisión

Un factor de emisión cuantifica y relaciona los contaminantes emanados a la atmosfera debido a una particular actividad. Por lo general se clasifican en dos tipos: de procesos y censal.

En nuestro estudio utilizaremos del tipo procesos, ya que estimaremos emisiones de fuentes puntuales como son los automotores en el desplazamiento de docentes hacia la ULVR.

El Panel Intergubernamental de Cambio Climático–IPCC ha establecido una guía estándar para el cálculo de emisiones GEI para la preparación de inventarios. Esta metodología la utilizaremos como referencia principal en este método (IPCC, 2004).

Materiales y Métodos

Muestreo y Encuesta

El muestreo se lo realizó de forma aleatoria considerando estadísticamente a la población como una distribución normal. De ahí que, el tamaño de la muestra se lo calculó a partir de la ecuación (1).

$$N = \left(\frac{z}{e}\right)^2 (p)(1 - p) \quad (1)$$

Donde N es el tamaño de la muestra, z es la nota estandarizada correspondiente al nivel de confianza (en este caso se usó un nivel de confianza del 95%), e es el error relativo del muestreo, y p es la proporción estimada de casos en la población.

La población de docentes en la ULVR es de 258, al asumir un nivel aceptable de confianza del 95%, el valor de z es 1,96 con un error e de $\pm 0,10$. Según Tuckman (1999) en estos casos es recomendable usar un valor de p de 0,5 para que la muestra sea estadísticamente significativa. Por lo que al reemplazar en (1) se tiene:

$$N = \left(\frac{1,96}{0,10} \right)^2 (0,5)(1-0,5) \approx 96$$

El porcentaje que representa la cantidad de docentes ($\%_p$) de cada Facultad y Escuela en relación a la población total (P) está dada por la ecuación (2) y el porcentaje ($\%_N$) que representan en relación a la muestra N calculada está definida por la ecuación (3).

$$\%_p = \frac{T_p * 100}{P} \quad (2)$$

$$\%_N = \frac{\%_p * 100}{N} \quad (3)$$

Con las ecuaciones (1), (2) y (3) se procedió a realizar los cálculos y se evidenció que la muestra total considerada para las encuestas equivale a 97 docentes de distintas unidades académicas de la ULVR.

Método Balance de Materia

Este método del tipo teórico toma como referencia la Ley de la Conservación de la Materia, y como los principales combustibles fósiles utilizados por los automotores, a la gasolina y al diésel. La gasolina está principalmente constituida por el octano, C_8H_{18} ; y el diésel por el dodeceno, $C_{12}H_{24}$. De ahí que, lo utilizaremos para calcular la masa del CO₂ mediante estequiometría según las ecuaciones de combustión completa:



Cabe acotar que se asumirá combustión completa para facilitar los cálculos y la estimación de CO₂ que será contrastado con el método de Factores de Emisiones, para luego analizar la concordancia de error entre ambos métodos.

Para los cálculos se consideraron los resultados de la encuesta en los que se tabularon y se determinó la masa de gasolina y diésel a partir de sus densidades comunes.

Método Factores de Emisión según PICC

Este método del tipo experimental utiliza factores de emisión considerando la Guía de Inventarios para GEI de la PICC, (Cero CO₂, 2007). Además en U. S. Department of Energy (2013) encontramos el detalle general de los factores de emisión de automotores.

A partir de la encuesta aplicada entre los meses de agosto 2013 y julio 2014, se determinó la cantidad de kilómetros recorridos según el tipo de transporte. En ella se preguntó el tiempo de movilización que a un docente le toma para recorrer los nodos: casa-ULVR u oficina-ULVR y viceversa. A este tiempo se le multiplicó la velocidad promedio permitida en la ciudad de Guayaquil, que es de 21 km/h (Metro Vía, 2012). Además, para el consumo de los buses urbanos se tomó como referencia el consumo de 5 Km/galón (Mantilla, J., Acevedo, H., Duque, C., Galeano, C. y Carrión, S., 2009).

Con esta información se estimaron, con ayuda de los factores de emisión, las toneladas de CO₂ emanados a la atmósfera (Marchese & Golato, 2011; Ecologistas en acción, 2014).

Ambos métodos que se han planteado en este trabajo han sido desarrollados en otros estudios considerando otros escenarios adicionales como el del trayecto aéreo (Naciph, K., Rivadeneira, L. y Cazorla, M., 2013).

Resultados

La encuesta realizada a la muestra de docentes determinada, recopiló información considerando la frecuencia de asistencia a la ULVR, el tiempo medio invertido para el desplazamiento desde la casa/otro lugar hacia la ULVR y viceversa; el tipo de transporte; en el caso de poseer vehículo propio se recopiló también información acerca de la marca, modelo y año.

En la figura 1 se resume el porcentaje estimado del tipo de combustible que es consumido por la comunidad de docentes de la ULVR durante un año. Los autos propios y taxi consumen 95.581 litros de gasolina, es decir un 95% del total de combustible, mientras que el 5% (4.745 litros) corresponde al consumo de diesel por parte de buses y la metrovía.

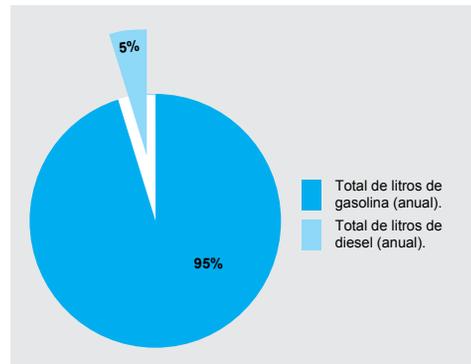


Figura 1. Porcentaje de los volúmenes de combustibles consumidos durante un año debido a la movilización del personal docente.

Resultados del Método 1

Con ayuda de los datos recopilados en la encuesta, las estimaciones de los volúmenes y asumiendo las densidades para gasolina el de la nafta 0,739 kg/L y para el diesel 0,845 kg/L (USEPA, 1985); la figura 2 presenta el total de kilogramos de CO₂ emitidos durante un año por los vehículos de los docentes de la ULVR, según los cálculos estequiométricos realizados con las ecuaciones (1) y (2).

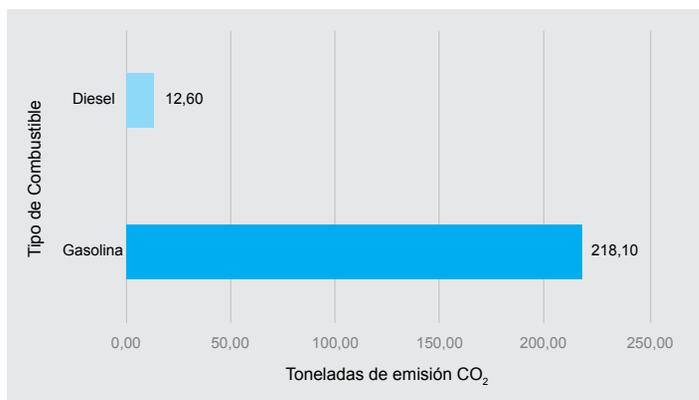


Figura 2. Toneladas de CO₂ estimadas mediante el método teórico de la Conservación de la Materia.

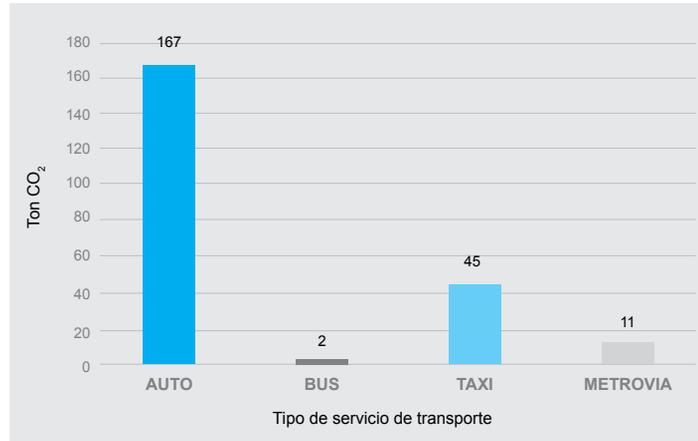


Figura 3. Toneladas de CO₂ estimadas mediante el método Experimental de Factores de Emisión

Resultados del Método 2

Aplicando factores de emisión de CO₂ a estos volúmenes estimados de combustible, la figura 3 presenta las estimaciones anuales de toneladas según el tipo de transporte.

Discusión

Las figuras 2 y 3 presentan los resultados de dos métodos para los cálculos de estimaciones de CO₂. El primer método

contempla un análisis desde el punto de vista teórico de la estequiometría y la Ley de la Conservación de la materia. A eso se debe el resultado de una cantidad mayor de las toneladas estimadas en comparación del método 2.

En cuanto al método 2 es del tipo experimental y para el cálculo de estimaciones se utilizó información recopilada de la encuesta a la muestra de docentes de la ULVR.

Tabla 1. Equivalencias GEI de la huella de carbono de los vehículos de los docentes ULVR, según la calculadora de la EPA.

GEI emitidos durante un año por:	Equivalencias
Toneladas de desperdicios enviados al relleno sanitario.	81,6
Camiones de basura de residuos reciclados en lugar de rellenos sanitarios.	11,7
Libras de carbón quemado.	244.683
Energía de hogares usada por 1 año.	20,8
Electricidad de hogares usada por 1 año.	31,3
Vagones equivalentes en carbón quemado.	1,2
Lámparas incandescentes cambiadas por las fluorescentes.	5.959
Barriles de petróleo consumido.	530
Cilindros de gas propano usado en parrilladas caseras.	9.492
Carbono secuestrado por Plántulas de árboles cultivados por 10 años.	5.841

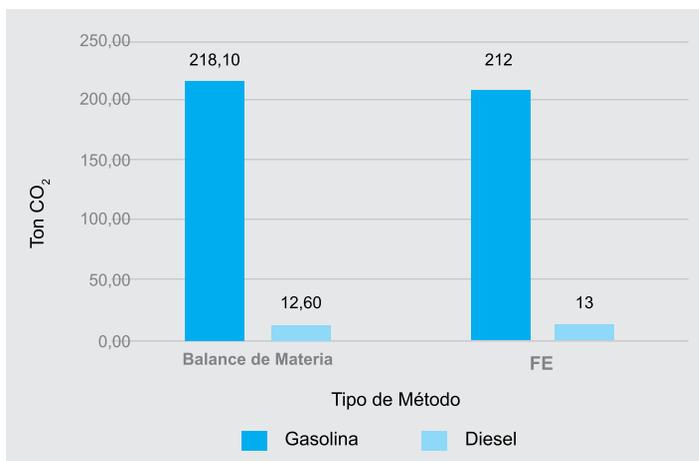


Figura 4: Comparación entre ambos métodos y sus resultados obtenidos.

La figura 4 confronta ambos métodos en referencia al número estimado de toneladas totales de CO₂ emitidas en la movilidad anual de los 258 docentes de la ULVR según el tipo de combustible. Si analizamos estos resultados notamos que existe un porcentaje de discrepancia del 2,52% los cuales son aceptables. En promedio, la población de docentes de la ULVR deja una huella de carbono estimada en 227,80 toneladas de CO₂ anualmente.

Esta estimación de huella de carbono total lo podríamos interpretar con otras equivalencias utilizando la calculadora de la Agencia de Protección del Medio Ambiente (EPA, 2014), conforme lo muestra la tabla 1.

No obstante, este porcentaje de discrepancia entre ambos métodos podría disminuir considerando una encuesta más detallada en la que se contemple el conteo de los kilómetros recorridos, mediante un registro del odómetro del auto.

Por último, se cuantifica que la huella

de carbono que deja un docente durante año debido a la transportación desde la casa u oficina hacia la ULVR y viceversa es en promedio 882,94 Kg de CO₂. Estimaciones similares durante un semestre se reportaron en un estudio realizado en la ciudad de Quito (Naciph et al., 2013).

Conclusiones

En base a los resultados podemos aceptar como válidos ambos métodos para estimar la cantidad de CO₂ emitidos en la movilización de los docentes durante un año. Además, se podría proponer el mismo método para estimar la cantidad de CO₂ producida por todos los estudiantes de la ciudad, por ejemplo, y tratar de buscar alternativas para reducir en parte las emisiones.

Se podría disminuir la huella de carbono que deja cada docente de la institución con la aplicación de medidas tales como la adquisición de nuevos autos ya que son más eficientes y han mejorado el tiempo de ignición, de combustión y de consumo.

Otra alternativa podría ser un sistema de transportación para los docentes de la ULVR por medio de expresos. Esto porque en base a los resultados, la producción de CO₂ en buses es mucho menor (casi 13 veces menos), no tanto por la eficiencia del motor, sino por la cantidad de pasajeros que transporta en una sola ruta.

Agradecimientos.

Nuestros agradecimientos a Maribel Nazareno y Johnny Barzola, estudiantes de la Facultad de Ingeniería Civil de la ULVR, quienes colaboraron con la aplicación de las encuestas.

Referencias

- Cero CO₂. (2007). *Memorias de emisiones CO₂*. Recuperado de: http://www.ecodes.org/docs/Memoria_Emisiones_ECOCODES2007.pdf
- Ecologistas en acción. (2014). *Emisiones GEI de diferentes medios de transporte*. Recuperado de: https://www.ecologistasenaccion.org/IMG/pdf_grafico_2.pdf
- EPA. (2014). *Greenhouse Gas (GHG) Equivalencies Calculator*. Recuperado de <http://www.epa.gov/cleanenergy/energy-resources/calculator.html>
- Intergovernmental Panel on Climate Change. (27-29 July, 2004). *2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories* [Meeting report]. Prepared and review by the Technical Support Unit of the IPCC National Greenhouse Gas Inventories Programme. Recuperado de http://www.ipcc-tfi.iges.or.jp/meeting/pdffiles/Washington_Report.pdf
- Mantilla, J., Acevedo, H., Duque, C., Galeano, C. y Carrion, S. (2009). Proyección de costos de un bus articulado con Motor dedicado a gas natural para ser utilizado En los sistemas de transporte masivo de Colombia. *Dyna*, 76(157). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49611942006>
- Marchese, R. y Golato, M. (junio, 2011). El consumo de Combustible y Energía en el transporte. *Revista Cet*, 33. Recuperado de <http://www.herrera.unt.edu.ar/revistacet/ultimonro/nro33/pdf/n33ext02.pdf>
- Metro Vía. (2012). *Sistema de Metrovía*. Recuperado de: www.metrovia-gye.com.ec/pdf/proyecto.php
- Naciph, K., Rivadeneira, L. y Cazorla, M. (2013). Cálculo de las emisiones de CO₂ de la Universidad San Francisco de Quito pertenecientes al rubro de transporte estudiantil del Segundo Semestre 2012-2013. *Avances*, 5(2). Recuperado de http://issuu.com/usfq/docs/avances_5_2_2013/65
- Tuckman, B. (1999). *Conducting Educational Research*, (5ª ed.) Recuperado de <http://ww2.odu.edu/~jritz/attachments/coedre.pdf>
- U. S. Department of Energy. (2013). *Energy Efficiency and Renewable Energy*. Recuperado de: <http://www.fueleconomy.gov/feg/make.shtml>
- USEPA. (1985). *Miscellaneous data and conversion factors. Appendix A*. Recuperado de: <http://www.epa.gov/ttnchie1/ap42/appendix/appa.pdf>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Barzola, L. y Pavón, C. (diciembre, 2014). Estimación anual de la emisión de CO₂ asociada a la transportación de los docentes de la ULVR. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 13-19.

Aplicación de las ecuaciones de energía y de cantidad de movimiento en el cálculo de bloques de anclajes para tuberías

Application of the energy equations and momentum in the calculation of anchor blocks for pipes.

Josué Rodríguez Santos

Fecha de recepción:
1 de septiembre, 2014

Fecha de aprobación:
6 de noviembre, 2014

Resumen

En la instalación de tuberías sometidas a presión interna, en los cambios de dirección y montaje de piezas especiales, se genera fuerzas dinámicas, empujes o esfuerzos que tienden a desacoplarlas, razón por la cual es imprescindible la construcción de bloques de anclaje, los mismos que absorberán los empujes y esfuerzos producidos por la energía del fluido para así garantizar la estabilidad del sistema, cabe indicar que la capacidad soportante de los bloques de anclaje queda definida por dos componentes: 1) La componente debida al peso propio del bloque de anclaje, y 2) La componente generada por la fuerza de fricción entre el bloque de anclaje y el terreno. Mientras que para los tramos rectos de tubería podemos asumir que los esfuerzos y empujes producidos por el fluido son absorbidos por la compactación de la tierra en la zanja.

Palabras Claves: ecuación de energía, cantidad de movimiento, bloques de anclaje

Abstract

When installing pipes under internal pressure, there are changes in direction and in the assembling of special parts. Dynamic forces, thrusts or efforts tend to disengage them. That's why building anchor blocks are essential. They will absorb the thrusts and efforts produced by fluid energy to guarantee the stability of the system. The bearing capacity of the anchor block is defined by two components: 1) the component due to the weight of the anchor block, and 2) the component generated by the friction force between the anchor block and the terrain. While for the straight pipe we can assume that the efforts and thrusts produced by the fluid are absorbed by soil compaction in the trench.

Keywords: energy equation, momentum, anchor blocks.

Josué Edilberto Rodríguez Santos, MAE, Ingeniero. Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, Av. De las Américas No. 70, Apartado Postal 11-33. Guayaquil - Ecuador, erodriguezs@ulvr.edu.ec

Introducción

Consideraciones generales.- En la aplicación de las ecuaciones de energía y de cantidad de movimiento (Hidráulica de los Canales Abiertos, Ven Te Chow.) es necesario precisar las consideraciones siguientes:

- La ecuación de la Cantidad de Movimiento es vectorial, considera condiciones externas y fuerzas totales, además no toma en cuenta los cambios internos de energía.
- La ecuación de la Energía es escalar, considera los cambios internos de energía y no las fuerzas totales, ni condiciones externas.
- Varios son los problemas que se resuelven con una sola de las dos ecuaciones.
- En otros casos, la condición del problema hace necesario usar las dos ecuaciones.
- La selección de la ecuación requerida en la solución del problema, está en función de la energía o de las fuerzas totales del flujo.
- El coeficiente de Coriolis “ α ”, que varía entre 1,03 – 1,36, y el coeficiente de Boussinesq “ β ” que varía entre 1,01 - 1,12. Si no se indica lo contrario, se asume que se trata de flujo permanente, incompresible y con distribución uniforme de velocidades, condiciones antes citadas para las cuales $\alpha = \beta = 1$.

Debido a la distribución no uniforme de velocidades en una sección dada, en la expresión de la energía cinética $\frac{V^2}{2 \cdot g}$.

El coeficiente de Coriolis representa la relación que existe, entre la energía real y la que se obtendría considerando una distribución uniforme de velocidades, razón por la cual la altura de velocidad real se expresa como $\alpha \frac{V^2}{2 \cdot g}$ (Chow, 1983).

Mientras que el coeficiente de Boussinesq o momentum, considera la afectación que sufre la cantidad de movimiento en un fluido que pasa a través de una sección dada por unidad de tiempo, debido a la distribución no uniforme de velocidades (Díaz, 2006).

Leyes de la termodinámica

La primera determina el balance de energía y la segunda ley establece el sentido en el que se produce el intercambio de energía, es decir se refiere exclusivamente a estados de equilibrio (Resnick 2008), para lo cual se considera los sistemas siguientes:

Volumen de control

Se presenta cuando a un fluido en movimiento se aísla de forma ideal (VC), confinado por una superficie cerrada,

Superficie de control

Es superficie cerrada, o la frontera (SC), que contiene al volumen de control.

El volumen y superficie de control, indicadas en la Figura 1. Como acción del medio que rodea al volumen de control se generan fuerzas de diferente magnitud y dirección distribuidas sobre toda la superficie de control (Sotelo, 1995).

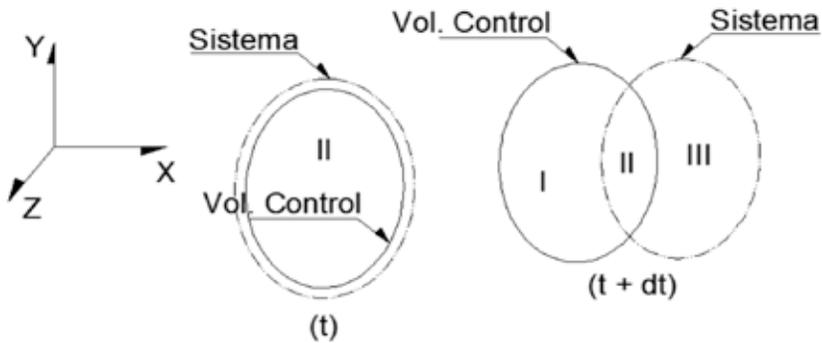


Figura 1. Superficie del volúmen de control

En el presente estudio se considera los parámetros siguientes:

N.- Representa la cantidad total de alguna propiedad (masa, cantidad, movimiento, energía, etc.)

n.- Representa la distribución por unidad de masa de esta propiedad del fluido.

$$N_{sis(t+dt)} - N_{sis(t)} = \left(\int_{II} n \rho dv + \int_{III} n \rho dv \right)_{(t+dt)} - \int_{II} n \rho dv_{(t)} \quad \text{Ecuación 1}$$

$$\frac{N_{sis(t+dt)} - N_{sis(t)}}{dt} = \frac{(\int_{II} n \rho dv + \int_{I} n \rho dv)_{t+dt} - (\int_{II} n \rho dv)_t}{dt} + \frac{\int_{III} n \rho dv_{(t+dt)}}{dt} - \frac{\int_{I} n \rho dv_{(t+dt)}}{dt}$$

$$\lim_{dt \rightarrow 0} \left(\frac{N_{sis(t+dt)} - N_{sis(t)}}{dt} \right) = \frac{dN}{dt} \quad (\text{rápidez de crecimiento de N dentro del sistema})$$

$$\frac{dN}{dt} = \frac{(\int_{II} n \rho dv + \int_{I} n \rho dv)_{t+dt} - (\int_{II} n \rho dv)_t}{dt}$$

Dónde

$$\frac{(\int_{II} n \rho dv + \int_{I} n \rho dv)_{t+dt}}{dt} \quad \text{Cantidad N total dentro del Volumen de control en (t+dt)}$$

$$\frac{-(\int_{II} n \rho dv)_t}{dt} \quad \text{Cantidad N total dentro del Volumen de control en (t)}$$

Expresándose como $\frac{d}{dt} \int_{VC} n \rho dv$

$$\lim_{dt \rightarrow 0} \left(\frac{\int_{VC} n \rho dv_{t+dt}}{dt} \right) = \int n \rho \vec{v} \cdot \vec{dA} \quad \text{donde } dQ = \frac{dv}{dt} = \vec{v}^* dA \quad (\text{Área elemental de salida})$$

Al resolver el sistema anterior se genera la Ecuación General de la variación del volumen de control, expresada como:

$$\frac{dN}{dt} = \frac{d}{dt} \int_{vc} n \rho dv + \int_{sc} n \rho \vec{v} \cdot \vec{dA}$$

Ecuación de Continuidad.- En la mecánica de fluidos establece una ecuación de conservación de la masa, expresada como:

$$\frac{dm}{dt} = 0 \quad \therefore N = m$$

por consiguiente $n = \frac{m}{m} = 1$

$$0 = \frac{d}{dt} \int_{vc} \rho dv + \int_{sc} \rho \vec{v} \cdot \vec{dA}$$

Ecuación de Energía.- Considera la primera ley de termodinámica, la misma que establece que la energía no se crea ni se destruye, solo se transforma.

$Q_H - W = E_2 - E_1$, donde:

Q_H - Calor entregado al sistema

W - Trabajo entregado.

e - Energía interna por unidad de masa, donde $n = \frac{\rho e}{\rho}$

$N = E$ - Cantidad total de energía.

De resolver las ecuaciones anteriores, considerando presiones y corte, tenemos:

$$\frac{dQ_H}{dt} - \frac{dW_S}{dt} = \frac{d}{dt} \int_{vc} \rho e dv + \int_{sc} \left(\frac{\rho}{\rho} e \right) \rho \vec{v} \cdot \vec{dA}$$

En ausencia de efectos, nucleares, magnéticos, eléctricos:

$$e = gz + \frac{v^2}{2} + \vartheta \quad \text{donde } \vartheta \rightarrow (P, \rho, t)$$

Ecuación de Cantidad de Movimiento Lineal.- Es la cantidad de movimiento definido como el producto de la masa del cuerpo y su velocidad en un instante determinado.

$$\text{Sea } N = m\vec{v} \quad n = \frac{p\vec{v}}{p} \quad \Sigma F = \frac{d}{dt} (m\vec{v})$$

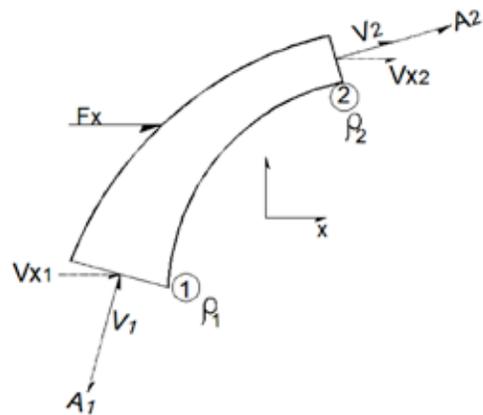
En base a las consideraciones anteriores se tiene:

$$\Sigma F = \frac{\partial}{\partial t} \int_{vc} \rho \cdot \vec{V} \cdot dv + \int_{sc} \rho \cdot \vec{V} \cdot \vec{V} \cdot \vec{dA}$$

$$\Sigma F_x = \frac{\partial}{\partial t} \int_{vc} \rho \cdot V_x \cdot dv + \int_{sc} \rho \cdot V_x \cdot \vec{V} \cdot \vec{dA}$$

Comentario.- La fuerza resultante que actúa en un volumen de control de cantidad es igual a la rapidez con que aumenta la cantidad de movimiento con que entra dentro del volumen de control, más el flujo neto de cantidad de movimiento que está saliendo del volumen de control.

Para flujo permanente e incomprensible, se tiene:



$$\frac{\partial}{\partial t} = 0$$

$$F_x = \rho_2 \cdot A_2 \cdot V_2 \cdot V_{x2} - \rho_1 \cdot A_1 \cdot V_1 \cdot V_{x1}$$

$$F_x = Q \rho_2 V_{x2} - Q \rho_1 V_{x1}$$

$\therefore \rho Q = \rho_1 Q_1 = \rho_2 Q_2 =$ Cantidad de masa que entra y sale del volumen de control

$$F_x = \rho Q (V_{x2} - V_{x1})$$

Siendo el factor de corrección

$$\int_A \rho V^2 dA = \beta \rho \bar{V}^2 A$$

$$\beta = \frac{1}{A} \int_A \left(\frac{V}{\bar{V}}\right)^2 dA \quad \text{Factor de corrección}$$

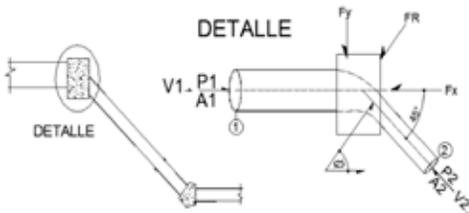
de la ecuación de Cantidad de Movimiento

$$\therefore \beta = \frac{4}{3} \quad \text{Para flujo laminar y tubería circular}$$

$$\beta = 1 \quad \text{Para flujo uniforme}$$

Metodología

Cálculo tipo.- A una tubería de diámetro $\varnothing 1=400$ mm instalada horizontalmente, se ha colocado un codo reductor de 45° , con diámetro $\varnothing 2=300$ mm (ver esquema ilustrativo), tubería por la cual circula un caudal $Q = 100$ l/s, si la tubería de 400 mm soporta 5 m.c.a. Determinar la fuerza a la que está sometido el codo y calcular el volumen del bloque de anclaje para mantener el sistema en equilibrio.



Consideraciones:

Kg(m).- Kilogramo masa

Kgf.- Kilogramo fuerza

$$\frac{1000}{9,81} \text{ Kg(m)} = 101,94 \text{ Kgf}$$

Cálculo de las velocidades de circulación del fluido

De aplicar la ecuación de continuidad:

$$Q = A \cdot V, \quad \text{para } Q=0,10 \text{ m}^3/\text{s}$$

$$\text{Dónde: } A_1 = \frac{\pi \cdot D^2}{4} = \frac{\pi \cdot 0,400^2}{4} = 0,126 \text{ m}^2$$

$$A_2 = 0,071 \text{ m}^2$$

$$V_1 = \frac{Q}{A_1} = \frac{0,10}{0,126}$$

$$V_1 = 0,796 \text{ m/s} \quad \text{para el punto 1 y}$$

$$V_2 = 1,415 \text{ m/s} \quad \text{para el punto 2}$$

Cálculo de la presión en el punto 2

Aplicando Bernoulli entre los puntos 1 y 2

$$Z_1 + \frac{P_1}{\gamma} + \frac{V_1^2}{2g} = Z_2 + \frac{P_2}{\gamma} + \frac{V_2^2}{2g}$$

Donde $Z_i = 0$ Por estar instalada en un plano horizontal

$$\frac{P_2}{\gamma} = \frac{P_1}{\gamma} - \frac{1}{2g} (V_2^2 - V_1^2)$$

$$P_2 = P_1 - \frac{\gamma}{2g} (V_2^2 - V_1^2)$$

$$P_2 = 5000 - \frac{1000}{19,62} (1,415^2 - 0,796^2),$$

es decir

$$P_2 = 4930 \frac{\text{Kgf}}{\text{m}^2}$$

Cálculo de la Fuerza Horizontal "Fx"

Cálculo de la Fuerza Horizontal "Fx"

$$\sum Fx = \rho Q (V_{x2} - V_{x1})$$

$$P_1 A_1 - P_2 A_2 \cos 45^\circ - Fx = \rho Q (V_{x2} - V_{x1})$$

$$5000 * 0,126 - 4930 * 0,071 * \cos 45 - Fx = \frac{1000}{9,81} * 0,10 (1,415 * \cos 45 - 0,796)$$

$$Fx = 380 \text{ Kgf}$$

Cálculo de la Fuerza Vertical "Fy"

$$\sum Fy = \rho Q (V_{y2} - V_{y1})$$

$$P_2 A_2 \sin 45^\circ - Fy = \frac{1000}{9,8} * 0,10 (-1,415 * \sin 45 - 0)$$

$$4930 * 0,071 * \sin 45 - Fy = -10,199, \text{ de donde}$$

$$Fy = 257 \text{ Kgf}$$

Cálculo de la Fuerza Resultante "F"

$$|F| = \sqrt{F_x^2 + F_y^2} = \sqrt{380^2 + 257^2}, \text{ por lo tanto } |F| = 458 \text{ Kgf}$$

Cálculo de la dirección de aplicación de "F"

$$\tan \theta = \frac{257}{380} = \theta = 34,07^\circ$$

Diseño del bloque.- Se asume el coeficiente de fricción del bloque con el terreno $f = 0,75$

$$F = \frac{F}{f} = \frac{458}{0,75}$$

$$F = 610 \text{ Kgf}$$

$$\text{Volumen} = \frac{F}{\gamma} = \frac{610}{2200} = 0,28 \text{ m}^3$$

Nota.- En el diagrama adjunto se presenta la variación del volumen del bloque de anclaje, para las cargas de presión indicadas, el diámetro Ø1 permanecerá constante en 400 mm, mientras que el diámetro Ø2 será (300, 200 y 150) mm respectivamente, además se considera los datos siguientes:

Peso específico hormigón = 2200 kg/m³

Peso específico del agua = 1000 kg/m³

Cambio de dirección = codo 45°

Coefficiente de fricción = 0,75 (bloque – terreno)

Caudal de circulación = 0,10 m³/s

Tabla 1. Resumen de Mediciones

CUADRO RESUMEN				
H [m.c.a.]	Bloque Anclaje [m ³] para tuberías Ø2 en mm			Volumen del Bloque de Anclaje Vs. H [m.c.a.]
	300	200	150	
5	0,28	0,32	0,34	
10	0,55	0,64	0,68	
15	0,83	0,96	1,03	
20	1,10	1,28	1,37	
25	1,38	1,60	1,72	
30	1,65	1,92	2,06	
35	1,92	2,24	2,41	

Conclusiones

En tuberías sometidas a presión interna, el cambio en la dirección de la tubería genera una fuerza dinámica, empujes o esfuerzos que tienden a desacoplarlas, esta fuerza es necesario determinarla para calcular el peso y el volumen del bloque de anclaje, con el objetivo de mantener el sistema en equilibrio.

Además, para de cambios de temperatura (más de 15°C), se deberá añadir los empujes o tracciones provocadas por las dilataciones o contracciones de la tubería.

La fuerza dinámica generada por el fluido en el cambio de sección, se incrementa, conforme el diámetro de la tubería disminuye.

El volumen del bloque de anclaje es inversamente proporcional al diámetro de la reducción.

Los bloques de anclaje se localizaran en:

- Los cambios de dirección con tees, codos, etc.
- Los cambios de diámetro - reducciones.

- Las válvulas de compuerta.
- Los terminales de línea cuando se usan tapones.
- En curvas verticales, si el relleno no es suficiente, se deberá anclar la tubería.

Referencias

- Chow, V. (1983). Hidráulica de los Canales Abiertos. México: Editorial Diana
- Díaz, J. (2006). Mecánica de los Fluidos. Universidad del Valle. Cali: Colombia
- Gobierno de Santa Fe. (2014). Memorias técnicas bloques de anclaje. Ministerio de Aguas, servicios públicos y medio ambiente, secretaria de aguas. Recuperado de www.santafe.gov.ar/index.php
- Harry, A. (2012). Primera ley de la termodinámica. Recuperado de <http://prezi.com/817nry-ablpw/primera-ley-de-la-termo-dinamica/>
- Resnick, H. K. (2008). Física de Resnick (5a ed.) (Vol. 1). México: Editorial Patria.
- Sotelo, G. (2002). Hidráulica General. México: Editorial Limusa.

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Rodríguez, J. (diciembre, 2014). Aplicación de las ecuaciones de energía y de cantidad de movimiento en el cálculo de bloques de anclaje para tuberías. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 20-26.

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 3, Número 2, Diciembre 2014

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES

Incidencia de las actividades hidrocarburíferas en el desarrollo de microempresas comunitarias del bloque 18 en la amazonía ecuatoriana

Incidence of hydrocarbon activities in the development of community micro-enterprises at block 18 in the ecuadorian amazonic region.

Mauro Cárdenas Velasco

Jorge Calderón Salazar

Fecha de recepción:
24 de septiembre, 2014

Fecha de aprobación:
14 de noviembre, 2014

Resumen

El presente documento analiza e investiga el crecimiento y desarrollo sostenible de las microempresas comunitarias en la zona de influencia de las actividades extractivas y operaciones hidrocarburíferas del Bloque 18, enmarcado en la aplicación de políticas y programas de Responsabilidad Social Empresarial orientados al fortalecimiento del desarrollo comunitario. Durante la investigación se identificó que el aporte de dichas microempresas comunitarias inciden positivamente en la generación de fuentes de trabajo para la población, lo cual a su vez ha permitido mejorar la calidad de vida de sus habitantes, reconociendo que el crecimiento económico sostenible y el relacionamiento comunitario son esenciales para satisfacer las necesidades individuales y colectivas de la población.

Palabras Clave: desarrollo comunitario, microempresa comunitaria, responsabilidad social empresarial, fuentes de trabajo, calidad de vida.

Abstract

This paper analyzes and researches the growth and sustainable development of community micro-enterprises in the zone of influence of mining activities and hydrocarbon operations in Block 18. It is framed in implementing policies and programs of Corporate Social Responsibility aimed at strengthening community development.

During the research, it was identified that the contribution of such community microenterprises exercise a positive impact on the generation of jobs for the population, which in turn has improved the quality of life of its inhabitants, recognizing that sustainable economic growth and community relationships are essential to meet individual and collective needs of the population.

Keywords: Community development, community microenterprise, corporate social responsibility, jobs, quality of life.

Mauro Cárdenas Velasco, Ingeniero en Electrónica y Control. Magister en Administración de Empresas, UEES. Líneas de investigación: Responsabilidad Social Empresarial en sectores estratégicos de explotación de recursos naturales no renovables, energía y petróleo y Optimización de producción en campos maduros, recuperación secundaria de petróleo.

Jorge Calderón Salazar, Economista. Magister en Administración de Empresas, UEES. cursando PhD en Administración y Comportamiento Organizacional, Tulane University, EE.UU. Decano de la Facultad de Economía y Ciencias Empresariales, Universidad Espíritu Santo - Ecuador. Líneas de investigación: Expatriados, Modelo Triple Hélice (Universidad, Estado y Empresa) y Microfinanzas.

Introducción

En las dos últimas décadas la industria petrolera en el Ecuador se ha caracterizado por orientar sus esfuerzos hacia el manejo responsable de políticas socio ambientales sustentables con el objetivo de precautelar y preservar el entorno, garantizando un manejo adecuado de los recursos naturales y mejorando las condiciones de vida de la población inmersa en las áreas de influencia de exploración y explotación hidrocarburífera. (Celentano & Vedoveto, 2011).

Previo al inicio de cualquier actividad exploratoria y explotación de recursos es necesario contar con un Estudio de Impacto Ambiental y un Plan de Relaciones Comunitarias, los cuales son difundidos en mesas de diálogo para posteriormente ser aprobados por el Ministerio del Ambiente, Secretaría de Hidrocarburos y Ministerio de Recursos Naturales No Renovables. En estos se incluyen programas, prácticas y estrategias de Responsabilidad Social Empresarial¹ a implementarse durante todo el periodo de ejecución de actividades extractivas, siendo estas: la fase de exploración, prospección sísmica, perforación de pozos petroleros, construcción de facilidades de superficie y finalmente el retiro y abandono de las áreas intervenidas o concesionadas por el Estado ecuatoriano.

Toda actividad extractiva genera un impacto desde el punto de vista ambiental, económico y social. Desde los inicios de la exploración y extracción

a partir del año 1911, fecha en la que se perforó el primer pozo petrolero denominado Ancón 1 en la península de Santa Elena y a raíz de las posteriores concesiones dadas desde el año 1921, se produjo una migración y colonización de ciudadanos de diversas regiones del país hacia las áreas concesionadas. La primera empresa que inició las actividades de exploración de petróleo en la amazonía fue Leonard Exploration Co., que hizo una fuerte y agresiva campaña de exploración y extracción en los años 60 con Texaco-Gulf con un contrato vigente por 40 años, con opción a prórroga por 10 años más, con lo cual se entregó bajo concesión 1'431,450 hectáreas en la región amazónica (Grupo FARO, 2012).

En la cuenca oriental del Ecuador las comunidades indígenas nativas han disminuido por efecto de la colonización o han sido desplazadas a zonas alejadas donde no existe actividad extractiva, esta colonización es sustentada por la necesidad del Estado ecuatoriano para disponer de ingresos económicos como medio para la ejecución de proyectos de inversión y fondos de presupuesto general del Estado, pues hoy en día es considerado como la actividad más relevante y el sector estratégico en la política económica estatal. (Fontaine & Narváez, 2012). Por lo que la incursión petrolera es analizada desde una perspectiva económica y ambiental en la que se procura minimizar y mitigar el impacto al medioambiente y por consiguiente el impacto económico ocasionado por las actividades de explotación de crudo.

¹Se abreviará Responsabilidad Social Empresarial como RSE



Figura 1. Ubicación Geográfica Bloque 18. Fuente: Estudio de Impacto y Plan de Manejo Ambiental de las Reformas al Plan de Desarrollo del Campo para Bloque 18. (Efficacitas, 2008).

Por ello surge la necesidad de investigar y evaluar si la presencia de exploración y explotación de petróleo incide en el desarrollo de microempresas² comunitarias, que para el caso de estudio se considerarán aquellas asentadas en la zona geográfica asignada y definida por el Estado ecuatoriano dentro de su territorio en la amazonía en el Bloque 18³. Dichas microempresas se crearon con el objetivo de incentivar a los pobladores, pues antes únicamente se miraba a las empresas petroleras como una oportunidad de trabajo directo y no como una opción para el desarrollo

de actividades relacionadas que les permitiera ser autosuficientes y con proyección a un crecimiento económico sostenible.

Forman parte del Bloque 18 las poblaciones y/o comunidades pertenecientes a las parroquias del cantón Joya de los Sachas, Tres de Noviembre y Loreto, así como comunas indígenas, pre cooperativas, asociaciones indígenas y colonos en las Provincias: Francisco de Orellana y Sucumbíos. Estas comunidades se dedican a actividades de agricultura, ganadería y un sector de la población en la parroquia Tres de Noviembre trabaja directa e indirectamente en microempresas comunitarias, las mismas que se encuentran inmersas en actividades relacionadas a las operaciones hidrocarbúferas, generando un impacto en el desarrollo socioeconómico de la zona.

²En el presente trabajo será equivalente a Empresa.

³El Bloque 18 tal como se muestra en la Figura 1 “comprende un área de concesión de 113.069,93 Hectáreas” (Efficacitas, 2008) ubicadas en las provincias de Orellana y Sucumbíos. Cuenta con tres centrales de procesamiento de crudo ZPF y TPF, una central de generación eléctrica PGE GAS-Crudo de 22 MW instalados con 45 pozos de producción de crudo y 6 pozos de inyección distribuidos con una producción promedio actual 24.500 barriles de petróleo por día (BPPD).

Petroamazonas EP⁴ es la empresa pública responsable de las operaciones hidrocarburíferas en el Bloque 18 según Resolución N° 285 de 25 noviembre de 2010 (Secretaría de Hidrocarburos Ecuador, 2010). Su desempeño en gestión organizacional se fundamenta en la aplicación de políticas, prácticas, planes y programas de RSE para maximizar la contribución de la empresa en el desarrollo sustentable de las comunidades del área de influencia.

Fundamentación teórica

Las operaciones de exploración y explotación de petróleo generan un sinnúmero de fuentes de trabajo directo e indirecto a nivel local, regional y nacional. Las microempresas comunitarias son generadoras de riqueza que mejoran la calidad de vida de sus miembros asociados (Celentano & Vedoveto, 2011).

La Guía de Responsabilidad Social (ISO 26000, 2010) considera fundamental la participación activa y el desarrollo de las comunidades de las zonas de influencia donde se realizan actividades privadas o estatales. La participación que puede ser individual, asociativa, comunitaria o de cualquier índole que es reconocida jurídicamente o inclusive informalmente, ayuda a fortalecer las relaciones entre las instituciones y las comunidades y son un reflejo de los valores y principios democráticos equitativos necesarios para un desarrollo sostenible. La clave para el desarrollo de la comunidad se basa

⁴Decreto Ejecutivo No. 314 de 6 de abril del 2010, se creó PETROAMAZONAS E. P., con el objeto de ejercer la gestión del sector estratégico de los recursos naturales no renovables en todas las fases de la actividad hidrocarburífera.

en el fortalecimiento institucional de la comunidad (grupos y foros colectivos) y en los programas y redes locales en los que se involucren a múltiples organizaciones. Cuando se trata de Responsabilidad Social Empresarial, las comunidades son una parte interesada al perseguir objetivos puntuales en lo relacionado a mejorar la calidad de vida de la población, mediante proyectos comunes que permitan el desarrollo a largo plazo (ISO 26000, 2010).

Según la norma ISO 26000, es común encontrar que el desarrollo de las comunidades crece cuando las fuerzas sociales de las mismas se enfocan en promover la participación pública con igualdad de derechos y niveles de vida dignos; para ello existen en muchas ocasiones procesos internos de las comunidades que consideran las relaciones coyunturales internas existentes como un comportamiento socialmente responsable, reconociendo el valor de trabajar en conjunto apoyado por el intercambio de experiencias entre todos los miembros, para ello es importante el soporte y asesoría de las empresas operadoras inmersas en las zonas de influencia, pues no deben considerarse ajenas sino aliadas para el desarrollo comunitario (ISO 26000, 2010).

El Estado Ecuatoriano se comprometió a “establecer políticas y directrices claras para que los beneficiarios de las actividades productivas extractivas sean las comunidades aledañas a los proyectos” (SENPLADES, 2009). De la misma manera ante la Organización Internacional del Trabajo, *International Labour Organization* (ILO) en

la convención N°169, el Estado Ecuatoriano reconoció su obligación de fomentar el trabajo y los derechos de los pobladores de las zonas de explotación hidrocarburífera mediante acuerdos, así como normar las actividades mediante legislación y políticas internas que fomenten la participación activa de las comunidades como actores generadores de riqueza para su beneficio (International Labour Organization, 2009).

Las organizaciones y grandes empresas interesadas en el desarrollo de proyectos de inversión consultan a los grupos representativos de las comunidades las prioridades de inversión social y actividades de desarrollo comunitario, el resultado de aquello permite el desarrollo de microempresas comunitarias creadas a partir de un esquema de organización, logrando que los recursos humanos, materiales y naturales sean administrados de tal forma que permita el desarrollo de la comunidad, dando cabida a grupos vulnerables mediante el apoyo y aliento a sus miembros para el establecimiento e implementación de programas de desarrollo compatibles con las necesidades de la comunidad, constituyéndose en organizaciones formales que respetan los derechos de la mayoría de sus miembros (Organización de las Naciones Unidas, 2007).

Las microempresas comunitarias se caracterizan por la creación de trabajo y riqueza asociada en condiciones de copropiedad, cooperación y participación, proyectando modelos de convivencia grupal basadas en el mercado, manteniendo una filosofía

comunitaria de propiedad compartida entre los miembros, los cuales se proyectan al bien común (Galat, 2007).

La generación de empleo contribuye directamente a la reducción de la pobreza y fomenta el desarrollo económico y social de los pueblos, por ello las microempresas comunitarias consideran dentro de su misión la promoción de empleo, ejecución de inversiones orientadas a la contratación directa e indirecta de fuentes de trabajo temporal, capacitación y transferencia de conocimientos que contribuyen al desarrollo local, fomentando así la generación de riquezas mediante el desarrollo de actividades económicas que luego se traducen en el bienestar de la comunidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, 2005).

Existen leyes, reglamentos, registros oficiales y decretos establecidos en la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, que garantizan la participación de las comunidades involucradas en las operaciones hidrocarburíferas del Ecuador, entre ellas se puede citar el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) y el Plan de Manejo Ambiental (PMA) de las Reformas al Plan de Desarrollo del Campo Unificado Palo Azul y Pata – Bloque 18 (Eficacitas, 2008). El Programa de Relaciones Comunitarias contempla la planificación participativa y el desarrollo de modelos sustentables, mediante el fortalecimiento organizativo comunitario para apoyar a la creación de microempresas o cooperativas comunitarias, brindando soporte a la gestión administrativa,

capacitación en gestión y autogestión para generar ingresos familiares y evitar dependencia de la actividad petrolera (Petroamazonas, 2011).

En concordancia con los planes de RSE, la empresa Petroamazonas EP y el Ministerio de Inclusión Económica y Social acordaron en noviembre del 2012 el “*Apoyo al Fortalecimiento Organizativo de Microempresas Comunitarias del área de Influencia Directa de las Operaciones de Petroamazonas EP*”, a través de la implementación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria a favor de las comunidades enmarcadas en los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, donde se establece que “*es vital reconocer y apoyar las distintas formas de organización de la producción comunitarias, cooperativas, microempresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas*” (SENPLADES, 2009) para registrarlos como empresas locales una vez que cumplan los requisitos establecidos para la calificación de proveedores de Petroamazonas EP.

Indicadores GRI para empresas que aplican prácticas de RSE

La metodología desarrollada por el *Global Reporting Initiative (GRI)* plantea indicadores que permiten medir la sostenibilidad de las empresas que tienen como objetivo la aplicación de prácticas de RSE (Global Reporting Initiative, 2011), se establece y sugiere como guía algunos parámetros de medición e indicadores como:

Indicadores de Desempeño Económico.

El Indicador EC1, relacionado a “*Valor económico directo generador y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos*”, proporciona información general sobre el aporte a la economía de sus grupos de interés: accionistas, proveedores, comunidad, gobierno, empleados (Global Reporting Initiative, 2011).

El Indicador EC6, relacionado a “*Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas*” (Global Reporting Initiative, 2011, p.72), permite identificar la influencia de una empresa u organización sobre el desarrollo económico local, entendiéndose por ello aspectos más allá de empleos, salarios, impuestos. Se analiza si la organización puede atraer o gestionar inversiones adicionales en la economía local de forma indirecta, esto es verificar si existe apoyo a las microempresas locales como parte de su cadena de proveedores. Dicha estrategia permite asegurar la provisión de suministros o apoyo a una economía local estable con impactos positivos, particularmente si se aplica en localidades remotas.

El Indicador EC9 relacionado a “*Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos*” (Global Reporting Initiative, 2011, p.75) constituye un

aspecto fundamental en el papel de la organización como participe o agente del cambio socioeconómico, sobre todo en los países en vías de desarrollo. Permite evaluar la relación con las comunidades locales, además identifica impactos económicos tanto positivos como negativos.

Indicadores de Desempeño Social.

En este campo tenemos el indicador SO1 es medido por el “*Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local*” (Global Reporting Initiative, 2011, p.158) y el Indicador SO9 aspecto relacionado a “*Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales*” (Global Reporting Initiative, 2011, p.160).

Relación de teorías y modelos que explican el problema

La investigación se justifica ante la necesidad de conocer la relación existente entre el desarrollo de las microempresas comunitarias y las operaciones hidrocarburíferas como generadoras de empleo, identificando los beneficios mutuos entre las partes y el grado de crecimiento sostenible real de dichas microempresas, beneficios y situaciones derivadas de su operatividad y campos de acción.

Casos similares de estudio

Abu Dhabi National Oil Company (ADNOC) en su informe de sostenibilidad correspondiente al año 2012, indica que se dispone de procedimientos específicos para la

selección de proveedores priorizando la contratación de mano de obra local con sede en Emiratos Árabes Unidos. Según los indicadores EC6 y EC9 en el 2012 aproximadamente el 73% de sus compras fueron de carácter local por un valor aproximado de \$ 16.6 billones de dólares, a nivel local comunitario existieron contratos comunitarios lo cuales beneficiaron a alrededor de 197 familias durante el año 2012 (Abu Dhabi National Oil Company, 2012).

Energy Development Corporation EDC con sede en Filipinas, indica en su informe de sostenibilidad 2012 los indicadores EC6 y EC9 de GRI, donde se observa que se han realizado inversiones directas por un total de \$ 8.35 millones de dólares en las zonas de influencia en las que operan. Debido al enfoque de la política de adquisición de bienes y servicios a nivel local en el cual se establece calificar a los proveedores comunitarios bajo los mismos estándares de calidad que a otras empresas (Energy Development Corporation, 2013).

Ecopetrol – Colombia en su Reporte Integrado de Gestión Sostenible 2012, indica que la empresa tiene una estrategia basada en la clasificación de bienes y servicios por medio de categorías críticas, por ejemplo para la contratación local cuenta con una guía para el establecimiento de contratación local y sus indicadores de gestión forman parte de la promesa de valor de la empresa hacia los grupos de interés (ECOPETROL, 2012).

Repsol S.A en Ecuador, dentro de sus planes de sostenibilidad promueve la contratación de proveedores y

contratistas locales mediante la adquisición de bienes y servicios, con el objetivo de contribuir al desarrollo económico de las comunidades en el Bloque 16 (REPSOL, S.A, 2013). Según el informe correspondiente a la ejecución del 2012, el 73% de todas las adjudicaciones de compras se ejecutaron con proveedores locales domiciliados en el Ecuador, mientras que en relación a la gestión de servicios el porcentaje supera el 90%.

Todas las empresas que aplican RSE utilizan los indicadores del Global Reporting Initiative GRI para sus Memorias de Sostenibilidad y aplican las prácticas de la Norma ISO26000 como Guía sobre Responsabilidad Social. Sin embargo muchos de los indicadores son cualitativos, los indicadores cuantitativos se definen en los planes estratégicos, objetivos y metas anuales de cada empresa, los indicadores de desempeño en RSE se enmarcan y desarrollan a partir de las Políticas internas de cada empresa.

Una investigación desarrollada en Colombia sobre el impacto del petróleo y la minería en el desarrollo regional y local en dicho país (Perry & Olivera, 2009) identificó aspectos positivos y significativos sobre el grado de desarrollo medido en términos del PIB per cápita. Los casos de estudio analizados en dicha investigación demuestra que los departamentos o provincias presentan mejores niveles de desempeño y mejora en la calidad de vida de la población en términos de cobertura en: educación, salud e infraestructura, aclarando que dichos

niveles de desempeño no son robustos, debido a la institucionalidad o políticas públicas que pueden transformar los efectos positivos en negativos, en aquello coinciden con otros autores como Lederman & Maloney (2007) y Sanguinetti (2009), donde se menciona que las actividades extractivas deben desarrollarse a la par de otras actividades económicas propias o complementarias del proceso de extracción, apoyado de políticas claras para fortalecer el empleo y desarrollo comunitario que a la vez se traducen en mejorar la calidad de vida de la población en las zonas de influencia. Así también Herrera Herbert (2006) cita que es necesario compatibilizar las actividades extractivas con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y familias.

Metodología

El estudio se realiza con un enfoque cuantitativo y cualitativo para soportar el avance y crecimiento de las microempresas comunitarias en los últimos años, se incluyen datos cuantitativos, por lo cual se plantean las siguientes hipótesis:

H1: La creación de las microempresas comunitarias influye positivamente en la generación de fuentes de trabajo para la población en la zona de influencia de las operaciones hidrocarburíferas del Bloque 18.

H2: La creación de fuentes de trabajo ha permitido mejorar la calidad de vida de la población con respecto:

- a. al poder adquisitivo
- b. a las condiciones de los hogares-vivienda.

- c. a un mayor acceso a salud y bienestar.
- d. al acceso a educación
- e. a relacionamiento comunitario.

La *variable dependiente a medir* es la calidad de vida percibida por padres/madres de familia residentes de las comunidades de la zona de influencia y a su vez trabajadores de las microempresas comunitarias inmersas en contratos de provisión de bienes o servicios con Petroamazonas EP.

Las *variables independientes* son aquellas disponibles como datos de partida del caso en estudio y están relacionadas con la creación y cantidad de microempresas comunitarias existentes que han mantenido vínculos comerciales en los últimos tres años, se evaluará cualitativamente el desarrollo y crecimiento socioeconómico de dichas microempresas.

La *variable interdependiente* es Petroamazonas EP, por cuanto dicha empresa recibe los servicios de las microempresas comunitarias y a su vez sus procedimientos internos exigen el cumplimiento de procedimientos contractuales de cumplimiento obligatorio a sus contratistas.

En base a la lectura los indicadores de desempeño económico y social según la iniciativa del GRI y la aplicación de prácticas de RSE en casos de estudio similares, las dimensiones de análisis e investigación se centran en la medición de las condiciones socioeconómicas de la población:

- a. Fuerza laboral-ocupación.- identificar la categoría o situación de empleo

donde la población encuentra opciones de ocupación por tipo de actividad, sean del tipo no especializado o como también se define mano de obra no calificada o calificada para oficios netamente técnicos. En las actividades hidrocarburíferas un gran porcentaje de mano de obra no calificada se contrata con personal de las zonas de influencia, es posible relacionar los niveles de desempleo o la existencia de empleo a raíz de la creación de las microempresas comunitarias, el sector de la economía en el cuál trabaja, su grado de participación en la organización comunitaria, condiciones de ambiente laboral.

- b. Perfil socio-económico.- determinar el número de dependientes del jefe del hogar por cuanto a mayor cantidad de miembros, mayores necesidades; identificar quienes aportan económicamente en los hogares mediante su trabajo en las microempresas comunitarias, determinar los ingresos familiares que permitan satisfacer las necesidades, evolución reciente en la economía familiar, acciones de diversificación productiva.
- c. Condiciones de los hogares.- relacionado al análisis de las prestaciones de servicios básicos y aprovisionamiento de los mismos, tipos de vivienda, calidad e infraestructura, propiedad individual, identificar si el trabajo en las microempresas comunitarias ha permitido realizar mejoras en infraestructura y enseres.

- d. Salud.- identificar si las condiciones y acceso a servicios de salud, atención médica ambulatoria han mejorado a raíz de que trabajan en las microempresas comunitarias, también se puede identificar los riesgos laborales asociados al trabajo y actividades.
- e. Educación.- evidenciar la asistencia escolar de los miembros del hogar, las condiciones de trabajo en las microempresas comunitarias en función del objeto del servicio exigen niveles de educación de segundo y hasta tercer nivel, y en miras de asegurar o tener mayores oportunidades o plazas de trabajo, la población busca completar los niveles de educación requeridos.
- f. Relacionamiento comunitario.- identificar si las actividades de asociación comunitaria generan resultados colectivos y como la calidad de las relaciones entre los miembros y el entorno social se desarrolla alrededor de las microempresas comunitarias, actitud y cultura de emprendimiento, grado de organización de la comunidad y condiciones de inclusión social.

Alcance de la investigación y delimitación del objeto de la investigación.

El propósito de la investigación es evaluar el desarrollo y crecimiento socioeconómico de las microempresas comunitarias, identificar los beneficios, impactos, incidencias positivas o negativas si las hubiere en función de la calidad de vida de sus pobladores. Para determinar las microempresas a

investigar a profundidad previamente se realizó una investigación y levantamiento de campo para seleccionar de entre todas, a las microempresas comunitarias que hayan tenido algún vínculo o relación comercial directa mediante la modalidad de provisión de bienes o servicios con la empresa Petroamazonas EP en los últimos 3 años, de dicha investigación se encontró seis (6) microempresas con mayor presencia e incidencia en la comunidad (Cárdenas, 2014).

Para la fase de investigación se utilizó como fuentes la información disponible en: Superintendencia de Compañías, Servicio de Rentas Internas, INEC, ECORAE, Portal de Compras Públicas, Planes de compensación y registros del Departamento de Relaciones Comunitarias, así como también información del Sistema Interno de Órdenes de Servicio de Petroamazonas EP desde enero 2011 hasta diciembre 2013, encuestas y entrevistas con pobladores de las comunidades, representantes legales de las microempresas comunitarias y funcionarios públicos de la Empresa, se consideraron registros y archivos (autorizados por la empresa Petroamazonas EP) que evidencien el monto y/o porcentajes de participación de las microempresas comunitarias como proveedores locales, notas de campo y observación directa (Cárdenas, 2014).

La muestra de población a encuestar pertenece a las 6 microempresas comunitarias, seleccionadas. El 93% de las microempresas comunitarias se encuentran y desarrollan sus actividades en la zona de influencia directa. El porcentaje de participación

Tabla 1. Montos y Porcentajes de participación en Órdenes de Servicios y Contratos. Años 2011-2015.

EMPRESA COMUNITARIA	TOTAL ADJUDICADO (USD)	PORCENTAJES PARTICIPACIÓN EN CONTRATOS Y ÓRDENES DE SERVICIO
Asociación 10 de Agosto	\$11,642.40	0.16%
Asociación Kichwa 12 de Febrero	\$16,200.00	0.23%
Asociación Recinto El Chamanal	\$32,400.00	0.45%
Asociación de agricultores de la Pre-Cooperativa San Pablo	\$11,400.00	0.16%
Asociación de Recicladores de Orellana	\$16,800.00	0.23%
Comunidad San Pedro	\$18,816.00	0.26%
Pre cooperativa Alamoreña	\$16,200.00	0.23%
Pre cooperativa 25 de Diciembre	\$89,516.58	1.25%
Asociación de Campesinos 25 de Diciembre	\$20,699.00	0.29%
Comuna Huataracu Centro	\$85,835.00	1.20%
Compañía Kichwa de Servicios Petroleros Huataracu Cia. Ltda.	\$2,858,862.22	39.82%
Multiservicios Newbras Cia. Ltda	\$180,915.37	2.52%
Payaminobras Cia. Ltda.	\$168,141.75	2.34%
SachaTechnology Multiservicios Cia. Ltda.	\$3,651,555.75	50.86%
TOTAL	\$7,178,984.07	100.00%

Fuente: Sistema de Órdenes de Servicio Petroamazonas. (Cárdenas, 2014).

en monto y porcentaje por órdenes de servicio contratados desde el 2011 y comprometidos hasta el año 2015 se presenta en la Tabla 1, y en las Tablas 2 y 3, se detallan los principales tipos u objetos de servicios adjudicados.

Universo de estudio

En función del porcentaje de participación de las microempresas comunitarias como proveedores se obtuvo como resultado seis microempresas en la zona de influencia directa, mismas que serán objeto de estudio e investigación en el presente proyecto.

Muestra para el estudio y criterios de selección

Para el desarrollo de las encuestas enfocadas en el análisis cuantitativo de las hipótesis, se consideraron a los miembros que forman parte de las microempresas comunitarias y que en la actualidad trabajan directa o indirectamente en las mismas.

Considerando que en la parroquia Tres de Noviembre del cantón Joya de los Sachas, entre las comunas indígenas, pre cooperativas, asociaciones indígenas

y colonos, la población total es de 4,169 habitantes de las cuáles 1,457 habitantes (34,95%) se consideran económicamente activos con un total de 416 hogares en dicha parroquia (INEC, 2010). A dicha cantidad de hogares se debe agregar la población de la comunidad Huataracu conformada por 527 habitantes conformados en 98 familias (Alvarado, 2013), en total en la zona de influencia se consideran 514 hogares.

Para calcular el tamaño de la muestra se aplicará la metodología del muestreo aleatorio simple, considerando como tamaño de la población los 514 hogares, un nivel de confianza del 95% y un error máximo del 5%, da un tamaño de la muestra de 220 hogares.

Considerando los aspectos socioculturales de la zona y con el fin de viabilizar el instrumento de trabajo, fue necesario contar con el apoyo del departamento de Relaciones Comunitarias y Responsabilidad Social

de Petroamazonas EP para realizar acercamientos con la comunidad, aprobación por parte de los dirigentes comunitarios a fin de obtener la muestra en función del cuestionario planteado en la encuesta. Cabe señalar que el análisis se sustenta en entrevistas directas, luego de reuniones y visitas de campo, aclarando que únicamente accedieron a responder las encuestas un total de 63 hogares, por lo que para el análisis de resultados se aplicará un muestreo no probabilístico por juicio.

Entorno donde se realizó el estudio

Las encuestas y entrevistas se realizaron de manera directa en los hogares y en sitios de trabajo del personal que forma parte de las microempresas comunitarias, se realizó trabajo de campo durante 1 mes en virtud de las condiciones de logística, clima y apertura brindada por directivos y dirigentes comunitarios. Todas las personas entrevistadas son mayores de edad, se incluyó a dirigentes, socios y

Tabla 2. Distribución por Tipo de Servicio recibido y cantidad de órdenes de servicios emitidas desde el año 2011 a 2015.

TIPOS DE SERVICIOS CONTRATADOS	CANTIDAD ÓRDENES DE SERVICIOS EMITIDAS	MONTOS POR TIPO DE SERVICIO (USD)
Servicios de Construcción Edificaciones	16	\$701,406.70
Servicios de Transporte Escolar Niños Comunidades	8	\$138,816.00
Servicios Especializados Actividades Taladros Perforación	7	\$1,147,534.30
Servicios Limpieza Derecho de Vía	3	\$443,560.68
Servicios Mantenimiento Locaciones - Jardinería	12	\$3,255,877.07
Servicios Renta Vehículos y Tanqueros	8	\$1,459,286.05
Varios	1	\$32,503.27
TOTAL	55	\$7,178,984.07

Fuente: Sistema de Órdenes de Servicio Petroamazonas EP (Cárdenas, 2014).

Tabla 3. Montos en órdenes de servicio y contratos desde 2011 a 2015 microempresas comunitarias objeto de análisis e investigación en el presente proyecto.

MONTOS ÓRDENES SERVICIOS Y CONTRATOS						
EMPRESA COMUNITARIA	AÑO 2011 (USD)	AÑO 2012 (USD)	AÑO 2013 (USD)	AÑO 2014 (USD)	AÑO 2015 (USD)	TOTAL ADJUDICADO
Precoperativa 25 de Diciembre		\$89,516.58				\$89,516.58
Comuna Huataracu Centro	\$27,600.00	\$58,235.00				\$85,835.00
Compañía Kichua de Servicios Petroleros Huataracu Cia. Ltda.		\$1,049,755.38	\$787,725.48	\$510,690.68	\$510,690.68	\$2,858,862.22
Multiservicios Newbras Cia. Ltda.		\$32,503.27	\$148,412.10			\$180,915.37
Payaminobras Cia. Ltda.		\$125,511.73	\$42,630.02			\$168,141.75
Sacha Technology Multiservicios Cia. Ltda.	\$560,660.17	\$600,479.11	\$1,281,515.80	\$1,208,900.67		\$3,651,555.75

Fuente: Sistema de Órdenes de Servicio Petroamazonas EP (Cárdenas, 2014).

trabajadores de las microempresas, en la mayoría de los casos la encuesta se la manejó como una entrevista siguiendo el formato establecido en la misma, con la finalidad de obtener información clara y guiar al encuestado en caso de no tener clara alguna pregunta planteada.

De los 220 hogares (y por ende personas) seleccionados como muestra, solo 63 accedieron a contestar, esto representa una tasa de respuesta del 28.64%, de las cuáles 48 personas equivalentes al 76% de los encuestados fueron hombres y 15 personas equivalentes al 24% fueron mujeres. Aquello refleja que el mayor porcentaje de fuerza laboral en las microempresas comunitarias pertenece el género masculino. Existen varias consideraciones al respecto, pero las principales son las condiciones culturales y el tipo de trabajo o servicio.

Análisis de Resultados y Discusión

En relación a la generación de empleo, el 92% de los entrevistados trabaja actualmente en una empresa comunitaria, mientras que el 8% no trabaja por el momento, sin embargo como se

evidencia posteriormente, ese mínimo porcentaje fue también beneficiado en su momento por las microempresas comunitarias.

El lugar de nacimiento y la condición migratoria del personal que labora en las microempresas comunitarias refleja que el 46% nació en las comunidades asentadas en el Bloque 18, un 25% proviene o migró de otros cantones y parroquias de la provincia de Orellana y un importante 29% migró de otras provincias del Ecuador hacia las comunidades de la zona de influencia. En la distribución por género se evidencia que las mujeres con mayor participación laboral en las microempresas comunitarias son quienes han migrado de otras provincias y corresponden al 53%, y un 34% pertenecen a la zona de influencia directa, esto se debe al bajo acceso a educación para el género femenino, esto debido a la cultura y aspectos antropológicos de los habitantes de la amazonía, en el caso contrario para el género masculino se evidencia un mayor porcentaje, el 50% de pobladores que nació en la zona de influencia

directa captan la mayor cantidad de plazas de trabajo y son miembros de las microempresas comunitarias, un 29% proviene o migró de otros cantones de la provincia de Orellana.

Fuerza Laboral

El promedio de antigüedad laboral del personal en las microempresas comunitarias es de 1 a 12 meses, esto se debe principalmente al criterio de distribución equitativa de oportunidades laborales al interior de las comunidades, quienes en asambleas públicas y de acuerdo al proyecto o servicio adjudicado definen el tiempo de rotación de personas para la contratación de mano de obra, garantizando que un mayor número de familias reciban los beneficios económicos, utilizan modalidades contractuales a plazo fijo o término.

Dicha tendencia se mantiene según se evidencia en la Figura 2, cuando se investigó sobre sus anteriores trabajos en microempresas comunitarias, el 27% de personas había trabajado un

período de hasta 1 año en dicha empresa comunitaria.

Las principales microempresas comunitarias con mayor cantidad de empleados son: Sachatechnology con el 43%, Huataracu Cia.Ltda con el 24% y Payaminobras con el 13%, el resto mantienen presencia y fuentes de trabajo pero en menor proporción según se identifica en los resultados a continuación. (ver Figura 3).

Un porcentaje del 38% de personas forma parte de la empresa comunitaria como miembro o socio activo de la misma, un número cercano al 30% ha sido contratado como empleado, un 8% como proveedor, un 10% como contratista/técnico, un 8% ha participado como parte de la Directiva y el resto ha sido parte de las mismas bajo otras figuras contractuales. Es evidente que la estructura o mecanismo de asociación comunitaria mantiene los principios de igualdad y distribución del trabajo y oportunidades entre los miembros activos de las comunidades asentadas en las zonas de influencia.

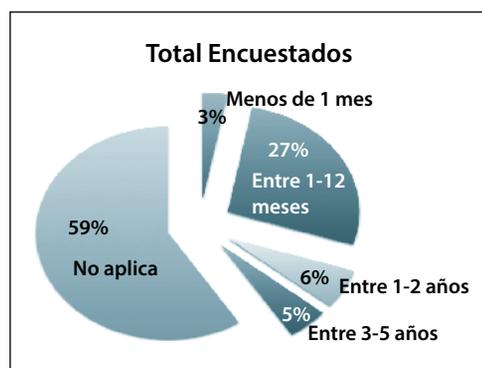


Figura 2. Tiempo promedio de trabajo en otras microempresas comunitarias del bloque 18.

Fuente: Investigación de Campo. (Cárdenas, 2014).

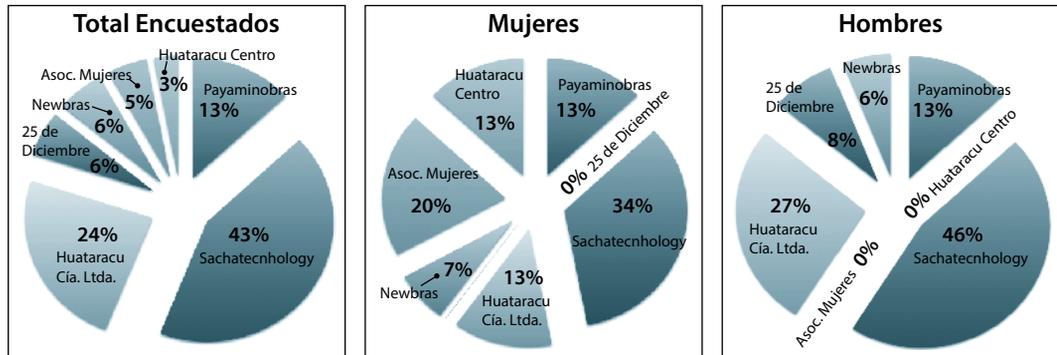


Figura 3. Microempresas comunitarias que generan mayor fuente de trabajo a los pobladores de la zona de influencia del bloque 18.

Fuente: Investigación de Campo. (Cárdenas, 2014).

En relación al tipo de trabajo y servicios que el personal brinda en las microempresas comunitarias se evidencia que existe una distribución adecuada entre actividades de construcción 28%, tareas de mantenimiento que no involucran mano de obra especializada como son: mantenimiento vial, limpieza de derechos de vía de red de ductos, mantenimiento de locaciones y edificaciones, jardinería, pintura y misceláneos en un 24%, actividades relacionadas a servicios especializados de soporte en cuadrillas y brigadas de control de derrames, remediación ambiental, clasificación de desechos y residuos contaminados, tratamiento de suelos con un 22% y otras actividades de soporte administrativo y logístico con el 21%. (ver Figura 4).

Las fuentes de trabajo existentes en la actualidad provocan una disminución de las actividades que tradicionalmente han sido sustento económico para los pobladores de las zonas de influencia, la agricultura y ganadería han dejado de ser la principal fuente de ingresos y si bien no

desaparecen, han disminuido en virtud de que las nuevas generaciones buscan desarrollarse en actividades con empleos e ingresos fijos. Durante la investigación se evidenció que los pobladores con edades superiores a 40 años son quienes mantienen y trabajan el suelo. Es así que ante la pregunta de cuál era la principal fuente de ingresos previo a su trabajo en las microempresas comunitarias un 30% tenía empleos privados ocasionales con las microempresas encargadas de la perforación de pozos petroleros o construcción de vías y facilidades de superficie, un 22% se dedicaba a la agricultura, un 19% a la ganadería, un 13% ha sido contratista eventual, un 8% ha laborado de manera informal, el resto indicó diversas formas de actividad económica.

Es importante indicar que las oportunidades laborales en las microempresas comunitarias llegan en muchos casos a otros miembros del núcleo familiar bajo la misma premisa de rotación o distribución equitativa de oportunidades, esto debido a los

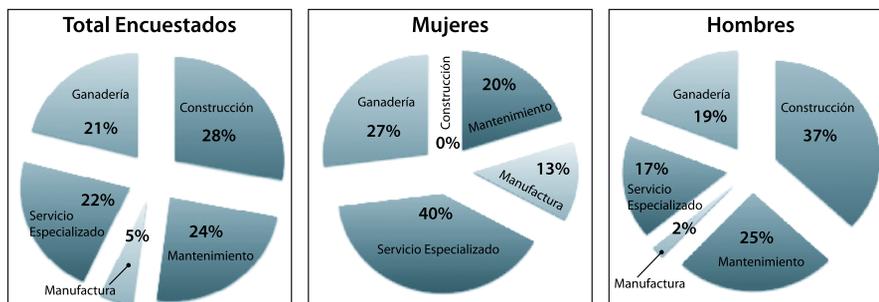


Figura 4. Distribución porcentual según tipo de actividades laborales del personal en microempresas comunitarias.

Fuente: Investigación de Campo. (Cárdenas, 2014).

contratos que las microempresas comunitarias mantienen con la empresa operadora y otras microempresas de servicios en la zona de influencia. Los resultados descritos anteriormente son evidencia para que la hipótesis **H1** este soportada.

Aspectos Socioeconómicos-Poder Adquisitivo

Producto del trabajo en las microempresas comunitarias, el 40% manifiesta estar de acuerdo en que los ingresos percibidos le permiten cubrir las necesidades básicas del hogar, el 8% indica estar totalmente de acuerdo, un 30% se manifiesta de manera neutral, el 16% está en desacuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo. Dicho parámetro merece un análisis más detallado por cuanto en otras preguntas relacionadas, la opinión en relación a si existe una mejora en la economía familiar a raíz del trabajo en las microempresas comunitarias tiene un 65% de opiniones favorables según se evidencia más adelante.

El 65% de encuestados está de acuerdo y un 17% considera estar totalmente de acuerdo en que existió una mejora considerable en la economía familiar

a raíz de su ingreso como trabajador o miembro activo de las microempresas comunitarias, siendo un indicador adicional de un impacto positivo de las microempresas comunitarias.

En relación a la remuneración mensual que perciben los trabajadores de las microempresas comunitarias, el 48% recibe entre \$301 ~ \$ 500 dólares, seguido de un 19% que recibe entre \$501~\$700 dólares al igual que el 19% que percibe entre \$701~\$900 dólares, un importante 14% de la población recibe más de \$900 dólares mensuales, dichos valores merecen un análisis basado en el tipo de actividad económica asociada a la exploración y extracción de petróleo, es correcto afirmar que los trabajadores del sector petrolero perciben mayores ingresos que el promedio general de trabajadores no inmersos en la industria hidrocarbúfera. Existen muchos criterios y justificaciones en función del cumplimiento de normativas de los sistemas de gestión integral que poseen las empresas petroleras y que por política y normativa de las mismas, es mandatorio que sus contratistas y empresas de servicios cumplan con todas las normas, procedimientos y

estándares que permitan garantizar la seguridad industrial y salud ocupacional del personal, la aplicación y el cumplimiento estricto de la normativa interna, capacitación y exigencias asociadas elevan el costo de la mano de obra como se refleja en la investigación.

El 13% de consultados está totalmente de acuerdo y el 57% de acuerdo en que ha sido posible adquirir o renovar los electrodomésticos y menaje en los hogares debido a los ingresos económicos resultado de su trabajo en las microempresas comunitarias del Bloque 18, mientras que un 19% manifestó una respuesta neutral y el 11% se mostró en desacuerdo. Debido al acceso limitado de medios de transporte público, los pobladores usan motocicletas y/o vehículos propios para transporte de sus productos, el 10% está totalmente de acuerdo y el 35% de acuerdo en que los ingresos percibidos le ha permitido adquirir o renovar su medio de transporte personal / familiar, un 22% opina de manera neutral y un considerable 22% seguido del 11% está en desacuerdo y totalmente desacuerdo con dicha afirmación, respectivamente. Los resultados descritos anteriormente respecto a que la creación de fuentes de trabajo ha permitido mejorar la calidad de vida de la población con respecto al poder adquisitivo por lo que se evidencia que la hipótesis **H2a** está soportada.

Condiciones de los hogares-vivienda

En esta sección se investigó aspectos relacionados al tipo y condiciones de vivienda, servicios básicos de carácter público o privado, con el objetivo de identificar necesidades y cuantificar

si los pobladores ejecutaron mejoras en sus hogares a partir de los ingresos económicos percibidos por su trabajo en las microempresas comunitarias.

Durante las entrevistas se encontró que un 80% realizó mejoras en las condiciones de la vivienda en los últimos años, desplazaron las construcciones tradicionalmente de madera por acabados mixtos con bloque y cemento. Un porcentaje del 6% está totalmente de acuerdo y el 49% de la población está de acuerdo en que los ingresos que percibe como empleado de las microempresas comunitarias han permitido mejorar considerablemente la condición de su vivienda a nivel de ampliación de infraestructura, compra de terrenos; mientras que el 24% se mostró neutral en esta pregunta, un 13% en desacuerdo y un 8% totalmente en desacuerdo. Los resultados descritos anteriormente respecto a que la creación de fuentes de trabajo ha permitido mejorar la calidad de vida de la población con respecto a la mejora de las condiciones de la vivienda, evidencia que la hipótesis **H2b** está soportada.

Salud y Bienestar

La medicina tradicional y ancestral tiene plena vigencia en las comunidades orientales, aquello también influye en que las necesidades de cobertura de salud de la población sean satisfechas por la medicina tradicional. Sin embargo también se investigó sobre los casos que la población utilizó los servicios que ofrecen el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o las aseguradoras privadas.

El 90% de la población sabe y conoce

que tiene derecho a las prestaciones y beneficios de la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el 16% ha utilizado alguna vez el servicio de atención médica amparado en su afiliación al IESS, de dicho porcentaje el 59% utilizó el servicio de hospitalización como principal beneficio, el 23% uso la consulta externa y el 18% aplicó a préstamos quirografarios.

En relación al bienestar laboral considerando aspectos de Seguridad y Salud Ocupacional, las microempresas comunitarias desarrollan sus actividades cumpliendo las normas y procedimientos en Seguridad, Salud y Ambiente determinadas por la empresa que solicita sus servicios, la investigación también buscó identificar si la población está plenamente consciente de los riesgos, recibe capacitación al respecto y sobretodo si las microempresas comunitarias brindan las facilidades necesarias y entregan el equipo de protección personal para mitigar cualquier riesgo potencial de las actividades a desarrollar. Se evidencia que el 73% de la población está consciente de los riesgos laborales a los que está expuesto, el 52% está de acuerdo en que las microempresas comunitarias capacita al personal sobre los riesgos y peligros existentes y entrega el equipo de protección personal para ejecutar las tareas asignadas.

Los resultados descritos anteriormente respecto a que la creación de fuentes de trabajo ha permitido mejorar la calidad de vida de la población con respecto a un mayor acceso a salud lo que evidencia que la hipótesis **H2c** está soportada.

Acceso a Educación

En la zona de influencia del Bloque 18 existen limitados centros de educación, es así que no toda la población tiene acceso a la educación, para acceder a la misma tienen que desplazarse largas distancias hasta las cabeceras parroquiales o recintos poblados para acceder a los niveles de educación básica e intermedia pública o privada; como se identificó en la presente investigación, un buen número de personas realiza esfuerzos económicos para que sus hijos puedan acceder a niveles de educación secundario. Es así que el 27% está totalmente de acuerdo y 48% de acuerdo en que gracias a su trabajo en las microempresas comunitarias ha contribuido a que puedan enviar a sus hijos a las escuelas o centros educativos cercanos en la parroquia Tres de Noviembre o recintos del cantón Joya de los Sachas.

El 52% está de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo en que por su trabajo en las microempresas comunitarias ha podido cubrir los gastos adicionales en lo relacionado a uniformes, libros, útiles escolares y transporte de sus hijos dependientes, mientras el 6% está en desacuerdo y un 29% se muestra neutral.

En relación a la cantidad de hijos en el hogar, el 71 % de hogares tienen entre 1 y 3 hijos, de los cuales el 62% se encuentran cursando algún nivel de educación escolar-secundaria y un número considerable del 19% de familias tiene entre 4 y 5 hijos, de los cuáles el 11% se encuentran estudiando. Por lo tanto el 75% de hijos miembros

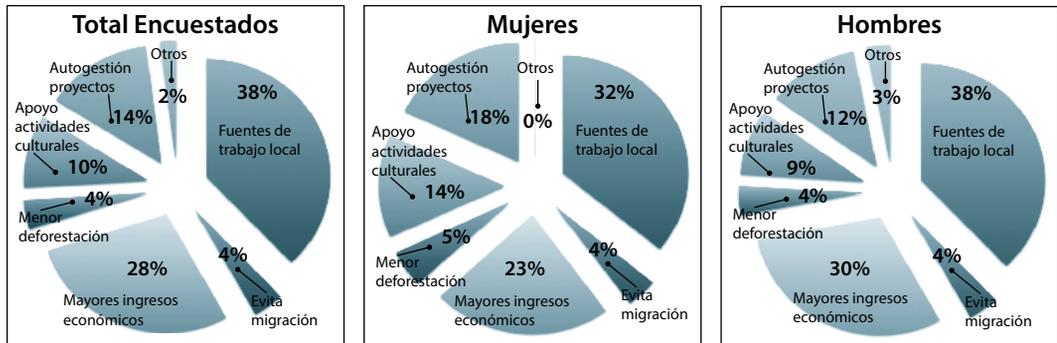


Figura 5. Distribución total y por género de los principales beneficios identificados por la población a partir de la creación de las microempresas comunitarias en la zona de influencia del Bloque 18.

Fuente: Investigación de Campo. (Cárdenas, 2014).

del hogar acceden a la educación. Los resultados descritos anteriormente respecto a que la creación de fuentes de trabajo ha permitido mejorar la calidad de vida de la población con respecto a acceso a educación evidencia que la hipótesis **H2d** está soportada.

Relacionamiento Comunitario

Es importante investigar la incidencia de las microempresas comunitarias en el relacionamiento de sus miembros o empleados, los beneficios o problemas identificados, fortalezas y debilidades existentes al interior de las mismas o la influencia que ejerce la presencia de las mismas en las actividades cotidianas de la población, el porcentaje de participación en toma de decisiones y percepción del desarrollo comunitario en la zona de influencia. Los principales beneficios que los miembros de la comunidad identifican a raíz de la creación de las microempresas comunitarias se identifican en la Figura 5.

Es así que el 97% de la población considera que las microempresas

comunitarias han brindado beneficios a la comunidad en general. La participación comunitaria es vital para la convivencia de los pobladores de la zona de influencia, aquello ha permitido durante muchos años generar oportunidades y condiciones de igualdad entre sus miembros, compartir beneficios y problemas, en las microempresas comunitarias no podía ser la excepción, es así que el 56% de la población participa de las decisiones de las microempresas comunitarias principalmente en oportunidades de mejoramiento y crecimiento de la empresa, así como asesoría técnica.

El 87% de la población considera que las microempresas comunitarias han cambiado positivamente el desarrollo comunitario, principalmente en la creación de oportunidades de trabajo garantizando ingresos económicos fijos, beneficios de carácter social y cultural, crecimiento personal y es una motivación para todos los miembros que se empoderan y realizan su mejor esfuerzo para posicionar a la empresa en

el sector de servicios petroleros. El 35% de los miembros de las microempresas comunitarias considera que también existen falencias o problemas menores en las microempresas comunitarias, de estos el 33% identifica como principal debilidad la falta de unidad, un 22% indica que existe una falta de visión y un 12% expresa la existencia de inequidad, el 8% se queja de sueldos bajos y un 6% menciona problemas de diferencias culturales entre los pobladores indígenas y colonos.

La mayoría de los miembros de las microempresas comunitarias y población en general considera que las microempresas comunitarias han cumplido con los compromisos establecidos en las asambleas generales de las comunidades, así el 25% se manifiesta totalmente de acuerdo, el 49% de acuerdo y un 26% se mostró neutral principalmente porque no participan en la toma de decisiones y/o mantienen criterios diferentes con la dirigencia de las comunidades, consideran que la política aplicada y decisiones al interior de la comunidad son relativamente acertadas .

El 67% se manifiesta de acuerdo y el 22% está totalmente de acuerdo en que las actividades comerciales que realiza la empresa comunitaria han beneficiado a los pobladores y al desarrollo de las comunidades de la zona de influencia.

Los resultados descritos anteriormente respecto a que la creación de fuentes de trabajo ha permitido mejorar la calidad de vida de la población con respecto a relacionamiento comunitario evidencia que la hipótesis **H2e** está soportada.

Análisis Cualitativo

Los resultados cualitativos de las entrevistas directas a empleados de Petroamazonas EP, microempresas comunitarias y las propias encuestas apoyan las hipótesis planteadas, considerando el desarrollo y beneficios de las microempresas comunitarias con las variables independientes descritas a continuación:

Aporte a la economía de grupos de interés

Los principales grupos de interés para el caso en estudio son: la empresa operadora Petroamazonas EP, los proveedores de las microempresas comunitarias y la comunidad en sí, se encontró evidencia de que las principales microempresas: Huataracu Cía. Ltda. y Sachatechnology agrupan a un número considerable de miembros comunitarios que sobrepasan los 500 y 120 miembros respectivamente, sin embargo, las microempresas subcontratan servicios especializados cuando su capacidad operativa excede los requerimientos de los contratos y servicios requeridos, no se limita a generar fuentes de trabajo de manera directa con los principales interesados que son los pobladores de la zona de influencia, también genera empleo y oportunidades a proveedores externos. Se observó que las otras microempresas comunitarias que agrupan a menor cantidad de miembros tienen en común la externalización de servicios especializados, generando beneficios a más personas y por ende provoca un impacto positivo en los aspectos económicos y laborales, evidencia que la **H1** está soportada

Contribución de las inversiones a la economía local

Las microempresas comunitarias: Huataracu Cía. Ltda., Newbras y Asociación 25 de diciembre; como parte de sus políticas prioriza la contratación de personal comunitario y promueve que todas las ganancias se inviertan en adquisición de activos y apoyo a proyectos de desarrollo comunitario, garantizando al 100% que las inversiones y ganancias efectuadas contribuyan en su totalidad a la economía y desarrollo local. En tanto, las microempresas Sachatechnology y Payaminobras tienen la apertura para la contratación de personal comunitario sin limitarse a la zona influencia, aquello permite mayor contribución a la economía regional y relacionamiento comunitario principalmente en las provincias de Orellana y Sucumbios.

Proyección de crecimiento de la empresa comunitaria

Las principales microempresas: Huataracu Cía. Ltda. y Sachatechnology poseen excelentes indicadores de crecimiento y solvencia financiera, facturando anualmente valores superiores al millón de dólares, incrementando el capital y bienes propios, están calificados como proveedores de bienes y servicios en otras microempresas privadas y públicas, por lo tanto participan y tienen contratos y órdenes de servicio en otros ámbitos de producción, su perspectiva de crecimiento es buena, siempre y cuando mantengan asesoría especializada para la redefinición de planes y estrategias de crecimiento fundamentados en su misión y visión

buscando eficiencia y mejora continua. Las microempresas menores poseen buena proyección de crecimiento, la misma que puede efectivizarse siempre y cuando busquen la diversificación de servicios, innovación, participación de otros actores mediante alianzas estratégicas comunitarias y promoción de sus actividades.

Aspectos de mejora al interior de las microempresas comunitarias

Los miembros de las microempresas comunitarias y el departamento de Relaciones Comunitarias de Petroamazonas EP identifican que es necesario profundizar y reforzar la participación de los actores y grupos de interés, definir y socializar la visión empresarial de las microempresas comunitarias, respetar las diferencias culturales existentes e invertir en programas de capacitación en temas específicos de carácter técnico, administración y gerencia.

Programas de compensación social

En cumplimiento con los programas de compensación social establecidos en los planes de desarrollo y con el soporte de las microempresas comunitarias, Petroamazonas EP ha desarrollado proyectos en beneficio directo de los pobladores de la zona de influencia tales como:

Educación.- construcción de aulas escolares, centros de cómputo, canchas deportivas, baterías sanitarias, adecuación de oficinas. Se ejecutan proyectos de revalorización cultural tendientes a fortalecer lazos de identidad cultural, lingüísticos, ambientales,

étnicos, históricos, artísticos, académicos y educativos. Capacitación en áreas técnicas no ligadas a sistemas curriculares y un sistema de apoyo económico educativo a estudiantes destacados.

Salud comunitaria.- construcción de dispensarios médicos comunitarios completamente equipados, botiquines comunitarios, brigadas de atención ambulatoria en medicina preventiva, odontología y atención a emergencias, para lo cual se cuenta con médico comunitario permanentemente y promotores de salud comunitarios que trabajan continuamente en seguimiento a pacientes y la implementación de programas de seguridad alimentaria, nutrición saludable, alimentación complementaria, vacunación, desparasitación, implementación de plantas de tratamiento de agua potable en centros poblados y la entrega de medicamentos esenciales. Componentes pecuarios con líneas de acción y soporte permanente en desparasitación, aplicación de vitaminas y vacunas, tratamiento de enfermedades y crianza de animales. Componentes agrícolas que involucran el desarrollo de huertos escolares y familiares que han mejorado la comercialización de productos en la zona, asesoramiento técnico en mejoramiento de pastizales, tratamiento y control de plagas en cultivos, fertilización y elaboración de abonos orgánicos

Las evidencias analizadas cualitativamente permiten identificar aspectos positivos y oportunidades de mejora que se los plantea para

considerarlos en análisis posteriores para la generación de planes de acción y estrategias orientadas a fortalecer el desarrollo comunitario y crecimiento de las microempresas comunitarias, dichas evidencias confirman que las hipótesis **H2a**, **H2b**, **H2c**, **H2d** y **H2e** están soportadas.

Conclusiones

En la investigación se determinó que la creación e impulso de las microempresas comunitarias en el Bloque 18 responden a la aplicación de políticas y programas de Responsabilidad Social Empresarial, que permiten maximizar la contribución de la empresa operadora al desarrollo sostenible de las comunidades del área de influencia e inciden positivamente en la generación de fuentes de trabajo para la población, esto fundamentado en criterios de distribución equitativos y mecanismos de asociación comunitaria que mantienen los principios de igualdad, garantizando que un mayor número de familias reciban los beneficios derivados de las oportunidades laborales.

La mayoría de la población considera que a raíz de la creación de las microempresas comunitarias y debido a su participación en las mismas como miembros o trabajadores, se han identificado aspectos positivos y favorables asociados a mejoras en la calidad de vida y condiciones socioeconómicas de la población, en aspectos como: economía familiar, bienestar, educación, salud y un componente fundamental de relacionamiento y participación comunitaria permitiendo un crecimiento y grado de madurez de la población y de

las propias microempresas comunitarias, logrando trascender y convertirse en sociedades anónimas y compañías limitadas en continuo crecimiento que cumplen con todos los requisitos legales para ser calificadas como proveedoras de bienes y servicios con posicionamiento local. De ahí la importancia de que la compañía continúe con este tipo de programas en aras de mejorar la calidad de vida de la población, permitiendo acceder a recursos económicos por medio de la creación de fuentes de empleo.

Referencias

- Abu Dhabi National Oil Company. (2012). *Sustainability Report 2012 strengthening our energy Presence*. Abu Dhabi: ADNOC.
- Alvarado, D. (17 de Diciembre de 2013). *Realidad Socio Cultural y Económico de la Comunidad "Huataracu" perteneciente a la Provincia de Orellana*.
- Asamblea Constituyente. (octubre, 2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial No. 449. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Cárdenas, M. (abril, 2014). *Incidencia de las Actividades Hidrocarburíferas en el Desarrollo de Microempresas Comunitarias del Bloque 18*. [Investigación directa, entrevistas y encuestas desarrollo de microempresas comunitarias y medición calidad vida empleados microempresas comunitarias Bloque 18].
- Cardenas, M., Bianco, M., y Sinclair, A. (2006). Sustainable Development of the Latin American Industry - its social dimension. *SKM Technical Papers*.
- Casanova, L. y Dumas, A. (2010). Corporate Social Responsibility and Latin American Multinationals: Is poverty a business issue?. *Universa Business Review*, 25. Recuperado de http://segib.org/actividades/files/2010/09/UBR25_Multilatinas.pdf
- Celentano, D., & Vedoveto, M. (2011). *La Amazonía y los Objetivos del Milenio*. Quito, Pichincha, Ecuador: Articulación Regional Amazónica (ARA).
- CERES Ecuador. (n. d.). En *CERES*. Recuperado de <http://www.redceres.org/>
- Ecopetrol. (2012). *Reporte Integrado de Gestión Sostenible*. Recuperado de http://www.ecopetrol.com.co/documentos/ecopetrol_2013.pdf
- Eficacitas. (2010). Re: Estudio de Impacto y Plan de Manejo Ambiental de las Reformas al Plan de Desarrollo del Campo Unificado Palo Azul. [Mensaje en una red social]. Recuperado de <https://mbasic.facebook.com/EficacitasLtd/albums/115927185110702/>.
- Energy Development Corporation. (n. d.). *2012 Performance Report. It's Possible*. Recuperado de http://www.energy.com.ph/wp-content/uploads/2013/05/2012_Annual-Report-EDC_upload-May242013.pdf
- Haslam, P. (marzo, 2004). *The Corporate Social Responsibility System in Latin America and the Caribbean*. Recuperado de http://www.focal.ca/pdf/csr_04.pdf
- Fontaine, G. (ed.) (septiembre, 2003). *Petróleo y desarrollo sostenible en Ecuador. I Las reglas del juego*. Recuperado de <http://www.flasco.org.ec/docs/sfpetroleo.pdf>
- Fontaine, G. y Narváez, I. (eds.). (2007). Problemas de Gobernanza Ambiental en el Ecuador [Prólogo]. *Yasuni en el siglo XXI: El estado ecuatoriano y la conservación de la Amazonía*. Recuperado de <https://www.flasco.edu.ec/portal/publicaciones/detalle/yasuni-en-el-siglo-xxi-el-estado-ecuatoriano-y-la-conservacion-de-la-ama>

- zonía.3718
- Galat, J. (2007). *Las Empresas Comunitarias*. Bogotá: Universidad La Gran Colombia.
- Global Reporting Initiative. (2011). *Guías para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. Holanda: GRI.
- _____. (2012). *Puntos de Partida. La elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI: ¿Vale la pena el viaje?*. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-Starting-Points-2-G3.1.pdf>.
- Grupo FARO. (2013). Apuntes de la Actividad Petrolera en Ecuador. Recuperado de http://www.grupofaro.org/sites/default/files/archivos/publicaciones/2013/2013-05-31/manual_ciudadano_petrolero_espanol.pdf
- Herrera, J. (2006). *Introducción a los Fundamentos de la Tecnología Minera*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- INEC. (28 de 11 de 2010). *INEC Sistema Integrado de Consultas*. Recuperado de <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=-MAIN&BASE=CPV2010&-MAIN=WebServerMain.inl>
- Organización Internacional del Trabajo. (2009). Los derechos de los pueblos indígenas y tribales en la práctica. Una guía sobre el convenio No. 168 de la OIT. Recuperado de http://www.ilo.int/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_113014.pdf
- ISO. (2011). Social Responsibility ISO 26000 tells it like it is. *ISO FOCUS* +, 2(3). Recuperado de <http://www.iso.org/iso/livelinkgetfile-isocs?nodeId=15879071>
- ISO 26000. (2010). *NORMA ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social* (2010 ed.). (I. c. office, Ed., & S. T. ISO/TMB/WG/SR, Trad.) Gynebra, Suiza: © ISO 2010.
- Lederman, D. y Maloney, W. (2007). *Trade structure and growth Natural resources: neither curse nor destiny*. Washington: The World Bank and Standford University.
- Muñoz, G. (15 de enero, 2004). *Ecoportal.net*. Recuperado de http://www.ecoportal.net/Temas_Especiales/Energias/El_Development_Humano_Sostenible
- Naciones Unidas. (1987). *Informe Brundtland Nuestro Futuro Común*. UN, The World Commission on Environment and Development. Nueva York: UN.
- _____. (1995). *Cumbre Mundial Sobre Desarrollo Social*. Copenhague: UN.
- Núñez, G. (2003). *La Responsabilidad Social Corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. CEPAL / Sociedad Alemana de Cooperación, División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos. Santiago de Chile: CEPAL Naciones Unidas.
- Organización de las Naciones Unidas. (2000). *Declaración del Milenio de las Naciones Unidas*. ONU. Nueva York: ONU.
- Organización de las Naciones Unidas. (2007). *Declaración sobre los derechos de los Pueblos Indígenas*. Recuperado de <http://www.cinu.org.mx/temas/ind/dec.htm>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO. (2005). *El Decenio de las Naciones Unidas de la educación para el desarrollo sostenible (2005-2014) Programa Internacional de Implementación*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001486/148654so.pdf>

- Perry, G., & Olivera, M. (2009). *El Impacto del Petróleo y la Minería en el Desarrollo Regional y Local en Colombia*. CAF. Caracas: CAF.
- Petroamazonas. (14 de marzo, 2011). Política de Responsabilidad Social. *Política de Responsabilidad Social PAM-EP-ECU-RSRC-00-PLT-002-01, Rev 1, Revisión 01, 2*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Presidencia de la República. (02 de Agosto de 2012). Reglamento de Consulta en Procesos de Licitación de Áreas y Bloques. Decreto Ejecutivo 1247 Registro Oficial 759. Quito, Ecuador: Registro Oficial Ecuador.
- Registro Oficial. (abril,2008). Decreto 1040. Quito: Registro Oficial Ecuador.
- Reimel, S. y Jiménez, Y. (1997). Calidad de vida percibida en una comunidad cooperativa venezolana. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 29(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80529205>
- REPSOL, S.A. (2013). *Plan de Sostenibilidad Ecuador 2012-2013 Informe de Cierre 2012*. Madrid.
- Sanguinetti, P. (2009). *Canon minero y decisiones fiscales subnacionales en el Perú*. Caracas: Corporación Andina de Fomento.
- Secretaría de Hidrocarburos Ecuador. (25 de noviembre, 2010). Resolución N° 285 25 noviembre 2010. *Oficio N° 716-SH-2010 1014201*. Quito, Ecuador: Registro Oficial.
- SENPLADES. (2009). *Plan Nacional Para el Buen Vivir 2009-2013*. Quito: Senplades.
- United Nations. (2010). *An Introduction to Linkages Between UN Global Compact Principles and ISO 26000 Core Subjects*. Naciones Unidas. Nueva York: UN Global Compact Office.
- United Nations Global Compact. (2010). An Introduction to Linkages Between UN Global Compact Principles. *The Global Compact*, 24. Recuperado de <https://www.unglobalcompact.org/resources/236>
- Vives, A. y Estrella, V. (2011). *RSE La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina*. Washington: Publicación del Banco Interamericano de Desarrollo.

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Cárdenas, M. y Calderón, J. (diciembre, 2014). Incidencia de las actividades hidrocarburíferas en el desarrollo de microempresas comunitaria del bloque 18 en la Amazonia Ecuatoriana. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 29-53.

La construcción ciudadana como nueva forma de poder (interrelación social) con énfasis holístico para las comunidades

Civic Development as a new ruling power (Social Interrelation): A Holistic Emphasis for the communities

David Mieles Velásquez

Fecha de recepción:
21 de octubre, 2014

Fecha de aprobación:
12 de noviembre, 2014

Resumen

La construcción ciudadana como nueva forma de poder (interrelación social) con énfasis holístico para las comunidades, viene a constituirse en una verdadera forma de participación ciudadana; ya que al desarrollar en los habitantes de las comunidades el verdadero significado de ciudadano(a), transmitiendo y explicando cuáles son los deberes y obligaciones que como ciudadanos debemos demandar y cumplir, se fomenta el empoderamiento de esa comunidad en las decisiones importantes que se tomen para beneficio o perjuicio de la misma.

Palabras claves: Participación, ciudadanía, construcción, poder, comunidad, holísticas.

Abstract

Civic development as a new ruling power (social interrelation) with a holistic emphasis for communities has become a real means of civic participation. By developing a true sense of citizenship among the inhabitants of the communities, transmitting and explaining the rights and obligations they as citizens are called to demand and fulfill, a community empowerment is fomented to help them take the most important decisions on their benefit or detriment.

Keywords: Participation, citizenship, development, power, community, holistic.

David Mieles Velásquez, Abogado de los Juzgados y Tribunales de la República; Especialista en Contratación Pública y Control Gubernamental, dmielesv@ulvr.edu.ec; abogadomieles@gmail.com

La Constitución de Montecristi, introdujo como una nueva función del Estado la denominada Función de Transparencia y Control Social, y dentro de esta se integra a la Participación Ciudadana como eje transversal a la hora de implementar las políticas públicas desde el Estado Central hasta los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en este sentido el artículo 207 de la Constitución de la República, define al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, como el ente que “promoverá e incentivará el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana, impulsará y establecerá mecanismos de control social en los asuntos de interés público” (Asamblea Constituyente, 2008).

La participación ciudadana se presenta como una nueva forma de poder, del cual tanto se ha hablado en los últimos años: el famoso *poder ciudadano*, del que falta aún mucho camino por recorrer para que la ciudadanía organizada pueda realmente ejercerlo más allá del simple sufragio y de una débil presencia en la toma de decisiones que al final afectan directamente su vida cotidiana, desconociendo el pueblo su calidad de mandante y primer fiscalizador del poder público, ejerciendo su derecho a la participación.

Los artículos 61, 102 y 95 de la Constitución de la República consagran el derecho a la “participación en los asuntos de interés público”, para lo cual “las ecuatorianas y ecuatorianos, incluidos aquellos domiciliados en el exterior, en forma individual y colectiva”, “participarán de manera protagónica en la toma de decisiones,

planificación y gestión de los asuntos públicos, en el control popular de las instituciones del Estado, la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano”, respectivamente.

En este sentido el artículo 1 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, establece como su objeto principal el de:

Propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícitas, de manera protagónica, en la toma de decisiones que corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía; instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos; fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; y, sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa, así como, de las iniciativas de rendición de cuentas y control social. (Asamblea Nacional, 2010).

Ahora bien, cabe preguntarnos si este poder ciudadano reflejado en una activa participación ¿se está evidenciando en las comunidades?, ¿se ha preparado a

los habitantes para que puedan ejercer su derecho de participación pero realmente ciudadana?, en definitiva ¿se está construyendo ciudadanía? o en su defecto ¿es útil la participación ciudadana en una sociedad donde todavía existen personas que no conocen el significado de ciudadanía?

La formación del ciudadano o la construcción ciudadana debe ser uno de los objetivos prioritarios en las agendas político-educativas contemporáneas, ya sea en democracias débiles e incipientes como las existentes en ciertos países latinoamericanos, así como en aquellas ya consolidadas de las cuales hemos visto como en los últimos tiempos la ciudadanía está tomando mayor protagonismo, teniendo como base una verdadera construcción ciudadana crítica y participativa, constituyéndose como una pieza clave al momento de resolver la diversidad de conflictos y situaciones particulares que se reflejan en una profunda crisis en gran parte de los países del mundo, evidenciándose en las desigualdades, exclusiones y discriminaciones, en algunos casos; corrupción política, apatía y escepticismo cívico, entre otros.

Mucho se habla de la Participación Ciudadana, incluso en la Constitución del 2008, se estableció entre las nuevas funciones del Estado, la de Transparencia y Control Social, conformada por el Consejo de Participación Ciudadana, mencionado al inicio del artículo.

Previo a este cambio constitucional, la participación ciudadana se la establecía mediante la participación democrática, que no era otra cosa que acudir a las urnas

y ejercer nuestro derecho al sufragio, o tener la posibilidad de ser candidato a una dignidad de elección popular, auspiciado por un partido o movimiento político. Es evidente que esta disposición contenida en los artículos 98 y siguientes de la Constitución de 1998, limitaba la participación real de la ciudadanía y le otorgaba el poder a quienes dirigían los partidos y movimientos políticos.

Ahora bien, la Participación Ciudadana que se establece en la Constitución de Montecristi realmente ¿es una alternativa de poder para la ciudadanía o es simplemente otra función del Estado que únicamente cumple funciones de representatividad de una ciudadanía que muchas veces no se ve representada con sus decisiones?

Más allá de las diferencias o semejanzas que puedan existir en las normas constitucionales tanto de 1998 como de 2008, es importante conocer si un habitante de nuestro país puede ser considerado como ciudadano o ciudadana con el significado tan amplio que tiene esta palabra, si realmente un habitante que no posea las características de un ciudadano o ciudadana puede realmente empoderarse de las decisiones que se toman en nuestro país, la mayoría de veces a nombre de esta ciudadanía, por lo que resulta importante y fundamental determinar si en los actuales momentos se está construyendo a ese ciudadano o ciudadana, caso contrario la participación ciudadana quedará solo en un simple membrete.

La palabra ciudadanía tiene una connotación tan importante en los actuales momentos, la mayoría de las

personas hablan sobre la ciudadanía, se toman decisiones en representación de esa ciudadanía, numerosas veces erradas, en ocasiones correctas, pero quienes somos considerados como ciudadanos realmente poseemos las características como tales, ¿somos habitantes que cumplimos con nuestras obligaciones y ejercemos nuestros derechos como verdaderos ciudadanos?

Es que uno de los principales retos consiste en precisar el significado y alcance de la noción de ciudadanía o del ciudadano o ciudadana, para que, una vez clarificado este término, pueda acometerse la tarea de hacer efectivas las garantías jurídicas y políticas que de ese concepto se desprenden.

Es importante precisar, la acepción de *ciudadanía*, y cómo construir a ese ciudadano o ciudadana, en especial en los últimos tiempos en que se presentan las principales crisis de las *sociedades democráticas*, en donde quienes las habitan acuden como *bomberos* a sofocar estos problemas y reclamar por sus derechos, sin pensar muchas veces que si realmente se construye ciudadanía como debería ser, se evitarían tantas crisis sociales, y realmente se obtendría una verdadera participación ciudadana, derivada de una construcción en valores, derechos y obligaciones.

No deja de ser paradójico que la noción de ciudadanía, uno de los ejes en torno al cual se gestó la concepción moderna de las libertades en el siglo XVIII, constituya hoy, en pleno siglo XXI, una de las categorías más asidua y ubicuamente invocadas en la esfera de los derechos fundamentales. En el

lenguaje jurídico y político actual, se alude de forma constante y, en muchas ocasiones con significación diversa, al término *ciudadanía*. Conviene no dejar esta noción a la intemperie, sin abrigo de aclaraciones, expuesta a contraer las significaciones más arbitrarias y confusas.

La propuesta de Construcción Ciudadana como una nueva forma de poder (interrelación social) con énfasis holístico para las comunidades, se fundamenta en que una población sin las características de ciudadanía no puede ejercer realmente un poder o una participación correcta dentro del ámbito del poder político o de cualquier otra índole que se presente en la comunidad.

El término ciudadano, como lo explica Cheresky (2006) engloba un “conjunto de atributos legales y a la vez un miembro de la comunidad política” (p. 28), esos atributos legales (estar en goce de los derechos de participación política) deben ser complementados por valores éticos que todo ciudadano debe cultivar y desarrollar, el respetar al prójimo, ser honestos, no robar, no matar, respetar el lugar donde nos desenvolvemos, ser tolerantes con quien piensa diferente, en definitiva se busca construir en el conglomerado social fuertes cimientos ciudadanos para que sea más fácil su empoderamiento en las decisiones que puedan afectar o beneficiar a su comunidad.

La Construcción de Ciudadanía busca convertir al habitante de la comunidad en un ciudadano integral, con los suficientes valores para que pueda ejercer el poder que su condición de

ciudadano le otorga, y deje de ser -en cierta forma- un elemento decorativo, un habitante más, por un ciudadano con la suficiente preparación (en valores ciudadanos), capaz de obtener mejores resultados al momento de decidir sobre asuntos importantes de su comunidad.

El habitante y el ciudadano siempre deciden, la diferencia radica en que el verdadero ciudadano delibera de mejor manera y por ende su decisión y participación es realmente óptima, de ahí radica la importancia de la construcción ciudadana como una nueva forma de poder holístico en las comunidades.

Para concluir quisiera citar a Antonio-Enrique Pérez Luño (1989), quien en su libro *Ciudadanía y definiciones* hace una correctísima analogía de lo que es la ciudadanía cuando nos menciona que:

En su libro *The Law of Peoples* (El derecho de gentes), Rawls, considera la cultura política pública como el ámbito de racionalidad y tolerancia en el que los ciudadanos ejercen sus derechos de participación política en las democracias constitucionales (Rawls, 2001). En una época como la nuestra en la que las sociedades democráticas se debaten en una crisis de valores ético-políticos, que tiene uno de sus principales síntomas en lo que Vittorio Frosini ha calificado de “deseducación cívica” (1986, 79), resulta estimulante el esfuerzo de John

Rawls por acentuar la importancia de la cultura cívica de la sociedad y “el ejercicio informado y consciente” de los derechos de ciudadanía. (1989, p. 62).

Y obviamente su construcción permanente, porque de esta manera nuestras sociedades podrían ejercer sin restricción alguna los derechos del Buen Vivir consagrados en la Constitución de la República.

Referencias

- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449, 20 de octubre de 2008.
- Asamblea Nacional. (2010). Ley Orgánica de Participación Ciudadana. Registro Oficial Suplemento 175, 20 de abril de 2010.
- Cheresky, I. (2006). La ciudadanía y la democracia inmediata. *Ciudadanía, Sociedad Civil y Participación Política*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Frosini, V. (1986). *L' uomo artificiale. Etica e diritto nell' era planetaria*. Milano: Spirali.
- Pérez Luño, A.E. (1989). Ciudadanía y definiciones. Recuperado de <http://publicaciones.ua.es/filespublici/pdf/02148676RD34580943.pdf>
- Rawls, J. (2001). *El derecho de gentes y “una revisión de la idea de razón pública”*. H. Valencia (Trad.). Barcelona: Paidós.

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Mieles-Velásquez, D. (diciembre, 2014). La construcción ciudadana como nueva forma de poder (interrelación social) con énfasis holístico para las comunidades. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 54-58.

Determinantes de la aplicación del arbitraje y la mediación como vías alternativas de solución de conflictos por parte de los abogados que ejercen en Guayaquil

Determining the implementation of arbitration and mediation as alternative means of dispute resolution by lawyers exercise in Guayaquil

Alexandra Villacís Parada

Christian Rosero Barzola

Marco Faytong Haro

Fecha de recepción:
5 de octubre, 2014

Fecha de aprobación:
14 de noviembre, 2014

Resumen

Determinantes clave para el éxito del arbitraje y la mediación como vías alternativas de solución de conflictos son el conocimiento, aceptación y adaptabilidad de los abogados a dichos procedimientos. El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar los factores que influyen en los abogados que ejercen en la ciudad de Guayaquil, como operadores del derecho, para decidirse y relacionarse con la práctica del arbitraje y la mediación. Para alcanzar el objetivo, se utilizó un muestreo no probabilístico para aplicar encuestas a diferentes abogados dentro de la ciudad. Los resultados indicaron que existe una gran necesidad de conocimiento y capacitación de estos mecanismos que permitan a los abogados estar más familiarizados con estas herramientas.

Palabras clave: arbitraje, mediación, vías alternativas de solución de conflictos, abogados, administración de justicia, conflicto, Guayaquil

Abstract

Key determinants for successful arbitration and mediation as an alternative means of dispute resolution are knowledge, acceptance and adaptability of lawyers to such procedures. The objective of this research is to determine the factors that influence lawyers practicing in the city of Guayaquil, as law professionals, to decide and relate to the practice of arbitration and mediation. A non-probability sampling was used to achieve the objective. A survey was applied to different lawyers within the city. The results indicated that there is a great need for knowledge and training about these mechanisms to allow lawyers to get familiar with these tools.

Keywords: arbitration, mediation, justice, conflict, Guayaquil.

Alexandra Villacís, Licenciada en Ciencias Políticas y Sociales. Abogada. Directora del Centro de Arbitraje y Mediación de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo.

Christian Rosero, Economista. Máster en Economía y Dirección de Empresas. Docente Investigador de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo.

Marco Faytong, Economista. Asistente Técnico del Centro de Investigaciones de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo.

Introducción

El Derecho tiene como fin el desplazamiento de la violencia por la paz. En el mundo civilizado las contiendas las resuelven los jueces, que son autoridades públicas investidas de facultades para el efecto, quienes deben ceñirse a normas jurídicas institucionalizadas en las cuales basan sus fundamentos. Sin embargo, la tutela judicial efectiva que el Estado brinda a los ciudadanos para garantizar sus derechos no sólo comprende la administración de una función judicial eficiente, transparente y proba, sino también la aplicación de otras formas de solución de controversias, que puedan resultar, de acuerdo con la naturaleza del conflicto, más efectivas y menos costosas en términos económicos, rápidos con relación al tiempo empleado en su solución, convenientes en cuanto impidan la recurrencia del conflicto, y socialmente más valiosos si posibilitan y mejoran la relación futura entre las parte. (Álvarez, 1999).

Entre las diversas formas de resolución extrajudicial de conflictos, se destacan el arbitraje y la mediación. No debe entenderse que la aplicación de estos métodos significa pretender reemplazar la actividad de los jueces ni menoscabar su labor; cuando más bien debe de haber una coexistencia entre ambos sistemas para garantizar el efectivo acceso a los litigantes a fórmulas que le permitan resolver pacíficamente sus conflictos (Caivano, 2010a).

Uno de los aspectos más importantes que determina el éxito del arbitraje y la mediación es el rol que asumen los abogados en la misión esencial que

tienen como defensores de los derechos de los sujetos en conflicto. Esta nueva perspectiva les permitirá afrontar con mayores probabilidades de éxito los requerimientos de justicia de una sociedad que ya no se conforma con cualquier solución así como posicionarse mejor frente a las exigencias de una competitividad profesional que irá en aumento (Caivano, 1994).

El presente trabajo comprende un estudio realizado a abogados de la ciudad de Guayaquil, con el propósito de conocer el grado de conocimiento o confianza que dichos profesionales tienen respecto de la utilización del arbitraje y la mediación, a la hora de asesorar y defender a sus clientes.

Marco Teórico

Antecedentes

El conflicto es inherente a toda sociedad, y por lo tanto es deber fundamental de los Estados ofrecer respuestas efectivas para su solución. En este contexto aparece la administración de justicia como una herramienta fundamental para dirimir los conflictos dentro de una sociedad mediante un “un sistema legal igualitario moderno, que pretende garantizar y no solamente proclamar los derechos de todos” (Cappelletti y Garth, 1996).

A partir de los años ochenta se impulsan en Latinoamérica cambios fundamentales en los sistemas de administración de justicia estatal, cuando Estados Unidos promueve la cooperación con las instituciones del sistema de justicia (Pásara, 2008, p. 88). Dadas las necesidades de mejorar

el funcionamiento de los poderes judiciales, se introdujeron cambios sin contar con los diagnósticos necesarios ni estrategias y objetivos para mejorar la administración de justicia, los esfuerzos que se hicieron se enfocaron en aspectos más de forma que de fondo (Pásara, 2004).

El propósito de este trabajo no es hacer un análisis profundo del acceso a la justicia, lo cual requiere necesariamente mirar más allá de los tribunales, utilizar análisis sociológicos, políticos, psicológicos, económicos y de otros tipos, aprender de otras culturas, enfocar la investigación y la enseñanza procesal moderna (Cappelletti y Garth, 1996, p. 13). Sin embargo, lo que no requiere de mayor análisis y estudio, es la incidencia directa que tiene en la vida cotidiana de las personas un servicio de justicia ineficiente o mal organizado, lo cual afecta a su bienestar económico y desarrollo social, a las expectativas, esperanzas de cambio y al anhelo de una justicia social en la mayor parte de los habitantes.

Modernización de la justicia: Introducción de mecanismos alternativos de solución de conflictos

La verdadera interpretación que debe darse a la justicia, no es otra que la de pasar de una legalidad formal a una justicia material que tenga como principales beneficiarios a los ciudadanos, otorgándoles accesibilidad, independencia, transparencia, agilidad y equidad en la solución de sus conflictos, sean ricos empresarios o pobres moradores. De ahí que la justicia sea un

servicio y el objetivo de la reforma tenga que ser el de mejorar el producto que ofrece. Todo lo demás es instrumental con relación a ese objetivo (Pásara, 2008, p. 87). En opinión de Gladys Stella Álvarez (2014) “se incluye bajo este nombre toda forma de resolución de conflictos que no pase por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto”.

Existen varias ventajas que los autores y expertos en la materia le han atribuido a estos procedimientos, aunque no se ha llegado a un consenso al respecto (Belloso, 2004), pero quizás un aspecto relevante que determina el éxito del sistema, lo es la libertad de la que disponen las partes en conflicto de adoptar el papel de juez.

(...) Si una persona, por actos de propia voluntad, puede renunciar un derecho suyo o transigir las disputas que sobre él tenga un tercero, parece principio natural permitirle que entregue la suerte de su derecho a la decisión de otra persona. Y si en el derecho los litigantes así lo hacen, y, en su ejercicio de su libertad de contratar acuerdan someter la controversia que les divide al fallo de un individuo cualquiera por ellos elegido, no hay motivo alguno para que el poder público desconozca la ley de este contrato (Aylwim, 1958).

En suma, los principales objetivos de la Resolución Alternativa de Disputas, según Álvarez (2013) son: mitigar la congestión de los tribunales, disminuir el costo y la demora para la resolución de los conflictos, facilitar el acceso efectivo a justicia, incrementar la participación

de la comunidad en los procesos de resolución de conflictos y suministrar formas más efectivas de solución de conflictos.

El arbitraje

Desde sus orígenes el arbitraje se constituye como un método de solución de conflictos en el cual las partes en conflicto, confían la solución de este a personas particulares, que no revisten la calidad de jueces estatales (Caivano, 1993).

El arbitraje se funda en el principio de autonomía de la voluntad de las partes, por lo que el arbitraje resulta ser la fórmula por excelencia, a través de la cual se asegura a los ciudadanos el acceso a una justicia eficiente, administrada por las mismas partes dentro de su esfera de libertad (Caivano, 1993).

El proceso arbitral según el tratadista Patricio Aylwin Azócar (1958) es aquel al que las partes concurren de común acuerdo por mandato del legislador y que se verifica ante tribunales especiales, distintos de los establecidos permanentemente por el Estado, elegidos por los propios interesados o por la autoridad judicial en subsidio, o por un tercero en determinadas ocasiones.

Al arbitraje se le atribuyen varias ventajas, a continuación se destacan en nuestro entender las más relevantes:

Celeridad: Los plazos que rigen el proceso arbitral son más breves que los que utilizados en la vía judicial para la solución de conflictos, por otro lado, el arbitraje se sustancia en una sola instancia, a cargo de un mismo tribunal arbitral lo cual le otorga continuidad

al proceso y el laudo arbitral que es el equivalente de la sentencia dictada por el juez, es inapelable. La eficacia del arbitraje se traduce en garantizar a los justiciables soluciones rápidas y justas, pues de lo contrario y como afirma Roque Caivano (1993): “Una función tardía del conflicto equivaldría a una denegatoria de justicia...”.

Confidencialidad: Una diferencia sustancial entre el arbitraje y el litigio judicial es el principio de confidencialidad que se aplica no sólo con respecto al proceso arbitral sino también a la función que ejercen los árbitros. La delicada misión que los árbitros están llamados a prestar –nada menos que administrar justicia en un caso determinado– exige de ellos el máximo ejercicio de prudencia y discreción. El deseo –expreso o presunto– de las partes de guardar el secreto de la información relativa al arbitraje tiene como uno de los principales destinatarios a los propios árbitros, en quienes aquellas depositan una importante dosis de confianza que no puede ser traicionada (Caivano, 2010b).

Calidad de los árbitros: Por regla general los árbitros son profesionales especializados o expertos en la materia objeto del arbitraje. El principio de autonomía de la voluntad de las partes que radica en la decisión de estas de escoger a los árbitros, permite confiar esta decisión en quienes las partes consideran que tienen el conocimiento específico y la experiencia necesaria en el negocio controvertido. Es un axioma frecuentemente citado en la comunidad arbitral “que un procedimiento arbitral

es tan bueno como la calidad de los árbitros que lo conducen” (González De Cossío, 2002).

Flexibilidad: Los juicios que se tramitan en los tribunales se realizan bajo un procedimiento muy riguroso en el cual se da mucho valor al aspecto formal, lo cual le resta agilidad al proceso. En el arbitraje el proceso se desarrolla priorizando la eficacia antes que los formalismos, y siempre se ajusta a las necesidades de las partes, las cuales tienen en muchos casos, la posibilidad de escoger sus propias reglas, según sus propias necesidades e intereses.

Aunque algunas de estas ventajas, según el catedrático y experto Alejandro M. Garró (1990), pueden ser discutidas, lo importante es que, bien regulado y administrado, el arbitraje ofrece una alternativa a la vía judicial que los justiciables (especialmente si se trata de comerciantes) pueden encontrar más expedita.

Es de destacar también el significativo avance en cuanto a la actualización normativa; las leyes de arbitraje de la mayoría de los países de América Latina, influenciadas por la Ley Modelo de UNCITRAL, se encuentran a la altura de las leyes más modernas (Caivano, 2007).

Se ha señalado que el arbitraje al ser una “justicia privada”, compite con la justicia estatal. Tal competencia o aparente conflicto entre ambos sistemas no existe. El propósito fundamental de ambas vías es el logro de la paz social, la que se alcanza mediante el equilibrio de su complementariedad e interdependencia, de manera que ambas

formas o modalidades para lograr poner fin a las disputas se necesitan, se precisan mutuamente (Feldstein De Cárdenas y Leonardi De Herbón, 1998).

La mediación

De entre los muchos conceptos referidos a la mediación, destacamos los siguientes:

El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyan en sus vidas. Por lo tanto, constituye un proceso que confiere autoridad sobre sí misma a cada una de las partes (Folberg y Taylor, 1992).

“Es un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable”. (Highton y Alvarez, 1995).

La Mediación implica la colaboración de un tercero imparcial a quien las partes ceden cierto control sobre el proceso pero sin delegar en él la solución. La función del mediador es asistir a las partes para que ellas mismas acuerden la solución, guiándolas para clarificar y delimitar los puntos conflictivos, aunque sin llegar a decidir (Caivano, Gobbi y Padilla, 1997).

De las definiciones expuestas, se considera importante resaltar el objetivo

principal de la mediación que consiste en resolver el conflicto y servir de base para la toma de decisiones para lograr su solución; en la mediación lo importante no es el análisis de las causas que originaron el conflicto, lo importante son sus efectos para lograr acuerdos creativos que permitan obtener la solución del mismo. En la mediación son las partes las que tienen el poder para solucionar sus propios conflictos, y este principio constituye la expresión de una sociedad democrática y el acceso a la justicia para los grupos más débiles es la expresión de una sociedad justa (Álvarez y Highton, 2001).

Floyer (1993) señala una serie de características de la mediación que considera importantes como fundamento para la utilización de este procedimiento en los conflictos empresariales, a saber: 1.- Es un procedimiento flexible; 2.- Se destaca por su voluntariedad; 3.- Es sumamente rápido; 4.- Produce acuerdos creativos; 5.- Utiliza un lenguaje sencillo; 6.- Permite encontrar soluciones de “sentido común”; 7.- Es eficaz en función de los gastos; y, 8.- Mantiene las relaciones.

Un aspecto esencial en la mediación es el rol del mediador. No toda persona puede ser mediador, o no podría ejercer dicha función, si por lo menos no ha sido entrenado para el efecto; ya que al carecer de autoridad para dirimir la controversia (Caivano, Gobbi y Padilla, 1997), el mediador debe conocer y aplicar una serie de técnicas destinadas a superar las barreras de comunicación; el mediador por lo tanto necesita capacitación y un constante proceso de actualización y supervisión de su gestión.

Entre las características principales que debe reunir el perfil de un mediador ideal serían: es un tercero neutral que facilitará la comunicación, guiará a las partes bajo el diseño de un procedimiento para tratar los temas que ellas traen, no resolverá las cuestiones, sino que respetará la autocomposición de las partes, realzará la voluntad de éstas, favorecerá la reflexión sobre cada aspecto del conflicto y colaborará para que puedan aunar sus puntos de vista en el logro de un acuerdo, acompañándolas en un proceso de toma de decisiones, incluso de las necesidades de ambos, que mejore su relación actual o futura, o cuando menos puedan reflexionar acerca de ello (Caram, Eilbaum y Risolía, 2010).

Para los abogados constituye un permanente reto su actuación en el campo de la mediación. En el proceso judicial el abogado se preocupa por convencer con sus argumentos al juez, mientras que en la mediación no es necesario exponer sus argumentos frente al mediador para convencerlo de que su cliente tiene la razón; en la mediación lo que una parte “obtenga” provendrá de lo que la otra parte reconozca, acepte o conceda. En consecuencia, la fuente de lo que se obtiene no es un tercero con autoridad sino la otra parte. Todos los abogados entendemos esto, pero nos cuesta llevarlo a la práctica (Caivano, Gobbi y Padilla, 1997).

El rol del abogado frente al conflicto

Siempre ha existido la percepción de que un buen abogado es aquel que mejor sabe litigar o dicho de otra manera, el que mejor sabe pelear y discutir los

derechos de su cliente. Esta opinión no es completamente acertada, si bien es importante que el abogado posea excelentes cualidades de litigador, el abogado de hoy y del futuro es aquel que es un buen negociador, el que con tolerancia, sagacidad y estrategias procura en todo momento del conflicto conducir a sus clientes a identificar un interés común y resolverlo de la mejor manera posible.

La realidad, le impone al abogado abrirse a nuevas fórmulas de solución de conflictos a través de mecanismos no judiciales. Esta tendencia va a seguir creciendo en las sociedades civilizadas. El abogado que se adecue a esta realidad correrá con grandes ventajas sobre el abogado tradicional, ya que estará capacitado para ofrecer algo más que un juicio. Si la demanda de la sociedad se intensifica, el que se quede en el tiempo y persista en la creencia de que litigar es el único modo de defender los derechos e intereses de su cliente, comenzará a perder no sólo imagen, sino clientela (Padilla & Caivano, 1994). En la mediación, el rol del abogado consiste en aconsejar primero la mediación cuando sea, a su entender, el medio más idóneo para solucionar un conflicto, sobre todo en aquellas relaciones que están llamadas a continuar y a apoyar a su cliente a lo largo de la mediación, ofreciéndole consejo si así fuera necesario, y una vez finalizada la mediación, instrumentalizando jurídicamente los acuerdos alcanzados (Correa, 2012).

El abogado de parte es clave en cualquier mediación. El cliente se fía de su abogado y el abogado debe estar

convencido de la mediación y sus ventajas. A veces la mediación no es lo más indicada y hay que acudir a un arbitraje o a un procedimiento judicial habitual, dependiendo de la disputa en cuestión (Ruiz, 2011).

Con relación al proceso arbitral, el abogado cumple una función totalmente diferente que en la mediación, su intervención es similar a la que ejerce como abogado patrocinador en un litigio que se ventila en la jurisdicción ordinaria, la cual consiste en defender a su cliente frente al adversario, anteponiendo por sobre todo los intereses de este. En el arbitraje no vale, en principio, la excusa del “ya recurriré en una segunda instancia si fuera menester”, por lo que el procedimiento que se sustancia ante el árbitro se convierte en una gran final, la decisiva, donde no valen errores y, entre ellos, la resistencia o renuencia a colaborar con un árbitro que va a decidir, en primera y última instancia, sobre el litigio que se tramita ante él (Correa, 2012).

Existen algunos motivos que impiden a los abogados involucrarse con la utilización de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, entre los cuales se pueden destacar: falta de familiaridad con los mismos, que puede provenir ya sea de su desagrado natural hacia ellos o de una evaluación equivocada; temor generalizado a lo desconocido junto con cierta preocupación acerca de sus ingresos o su cuota de control si se involucrase en estos métodos; y la equivocada visión de muchos abogados sobre el rol primario que deben cumplir al considerarse primordialmente litigantes, lo que

afecta su visión del mundo: aquello que advierten y aquello que ignoran (Lerer, Gottheil y Schiffrin, 1996). Pero el desconocimiento no sólo viene de parte de los abogados, sino también de los ciudadanos y empresas, siendo este un factor que incide negativamente en el desarrollo de estos sistemas alternativos a la justicia. “No saben que existen estos métodos alternativos; tampoco cómo funcionan y mucho menos cuál puede ser su utilidad real” (Rodríguez, 2012).

En una investigación realizada en Lima con relación a la influencia que ejercen los abogados sobre sus clientes para inducirlos a acudir a las vías judiciales para la solución de conflictos, se determinó que en la mayoría de los casos, el abogado no sólo no desanima las intenciones litigiosas del cliente, sino que las incentiva a través de las promesas de éxito (Pásara, 2005).

Estos nuevos roles profesionales de los abogados exigen un cambio de la mentalidad adversarial para abrirse a procedimientos de resolución de conflictos que tengan como objetivo principal los intereses de los involucrados. Los abogados y abogadas deben hacer un esfuerzo por cambiar el “chip” y convencerse de que pueden jugar un papel fundamental en el procedimiento de mediación (Armesto, 2012).

Para lograr este cambio en el ejercicio de la profesión del derecho, el abogado requiere de algunos elementos esenciales, requiere de destrezas, habilidades estrategias, cuyo análisis por su dimensión queda fuera del alcance de este trabajo.

Los análisis habituales, desde la posición de abogado, pueden pecar de reduccionistas, pues, a veces, se limita el fenómeno a una cuestión puramente jurídica. Sin embargo, el estudio de todos y cada uno de los aspectos indicados habrá de realizarse detenidamente, y relacionar los unos con los otros, pues de las consecuencias de cualquiera de ellos en particular puede depender la decisión estratégica a tomar (De La Peña, 2005).

En síntesis, a las funciones del abogado se suman hoy tres nuevos campos de acción que enriquecen su oferta de servicios, cada uno de ellos con enorme potencialidad: como gestor de conflictos, asesorando en la determinación del procedimiento más adecuado para resolver el asunto que trae el cliente; como representante del cliente en procesos alternativos no adversariales, como negociador y abogado de parte en mediaciones; y, como tercero neutral, mediador (Caivano, Gobbi y Padilla, 1997).

Materiales y métodos

Esta investigación es de tipo cuantitativa-concluyente. Se utilizó la técnica de encuestas personales cara a cara, en los estudios jurídicos donde trabajan los abogados dentro de la ciudad de Guayaquil. Por la especificidad y especial trato con los sujetos de estudio, se vio conveniente y factible utilizar un muestreo de tipo no probabilístico por criterio de experto, para lo cual se utilizaron estos dos criterios de inclusión: son conocidos en el ámbito del Derecho Empresarial; y son abogados que tienen experiencia alguna en litigios.

El marco muestral comprendió de los diferentes directorios de abogados que prestan sus servicios profesionales en Guayaquil. Para abordarlos, primero se preparó la base de datos de los mismos. Después, se solicitaron citas con cada uno y se entrevistó a quienes confirmaron la cita, previa aprobación. Por lo tanto, el muestreo también tiene elementos de conveniencia. En total, la muestra fue de 77 abogados. Como el muestreo fue no probabilístico, se prescinde un margen de error.

El instrumento de investigación para este estudio fue estructurado y compuesto en su mayoría por preguntas cerradas, las mismas que constan en el análisis de resultados. Una vez diseñado el instrumento, fue sometido a una prueba piloto de validación, previo su lanzamiento al campo. Una vez comprobada la eficiencia de la encuesta, entrevistadores calificados y entrenados específicamente para su aplicación, realizaron la toma de datos sobre los sujetos de la muestra establecida. Se levantaron las encuestas del 1 de julio al 31 de de julio del 2013.

Para la codificación y edición, se siguieron los cánones clásicos de investigación de tipo social por lo cual una vez aplicado el cuestionario, se realizó una revisión y crítica del 100% de las entrevistas (consistencia, legibilidad y que las preguntas estén respondidas en su totalidad). Posteriormente se procedió a realizar una post-codificación de respuestas (para las preguntas abiertas), según una tabla de códigos, buscando con ello la categorización de la data de acuerdo a la información provista por cada una de las poblaciones

investigadas. Una vez codificada la información, se digitó electrónicamente según estructura provista para el análisis. En el procesamiento de la información se trabajó con el software SPSS que permite obtener tablas, estadísticos y gráficos para el análisis de la data.

Análisis de resultados

En la muestra elegida, el 69% corresponde al género masculino, mientras el 31% al género femenino. En lo concerniente a la edad, existe un comportamiento asimétrico, debido a que su mediana (44), moda (28) y media (45,32) no son iguales. Al preguntarles su relación con los conflictos judiciales, el 69% corresponde a que patrocinan y asesoran en conflictos judiciales, el 17% solamente asesora, tan sólo el 4% patrocina y el 10% no patrocina ni asesora a su empresa. Cuando se indagó en su conocimiento sobre **mediación**, se encontró que el 3% se encuentra para nada familiarizado con la mediación, el 13% poco familiarizado, 5% le resulta indiferente, la mayoría con el 40% está familiarizado y el 39% está muy familiarizado con respecto a dicho tema. Acerca de la opinión que tiene de la mediación como herramienta de solución de conflictos: Nadie respondió que tenía una opinión muy mala, el 3% una opinión mala, el 14% les es indiferente, con su mayoría (44%) buena y con el 39% dicen tener una opinión muy buena.

También se preguntó qué característica esencial piensan tiene la mediación a lo cual el 32% respondió que la negociación entre partes es la principal de ella, el 29% afirmó que la agilidad

en la solución es una característica de la misma, el 21% que la confidencialidad es una característica y sólo el 18% dice que evitar confrontación es una característica.

Específicamente, en el conocimiento de particularidades sobre la mediación, la mayoría respondió que la agilidad en la solución es la característica más importante de la mediación. Además, el 95% de los encuestados dice que sí conoce cuál es la función que desempeña el abogado en un proceso de mediación. Sobre la necesidad de capacitación en mediación, el 55% está interesado en capacitarse y el 18% está muy interesado en recibir una capacitación sobre dicho tema. Es importante mencionar que el 96% considera que la mediación representa ventajas comparativas con relación a la justicia ordinaria, mientras que el 4% restante dice que no considera que represente ventajas.

Acerca de la percepción sobre la mediación por parte de los empresarios, el 73% dice que sí considera que los empresarios confían en la mediación para la solución de sus conflictos, mientras el 27% restante dice que no considera que los empresarios confíen. Esto se empata con el hecho de que el 84% de los 77 encuestados considera que el abogado tiene un rol preponderante en la aplicación de la mediación, mientras que el 16% restante no lo considera así. Para concluir la sección de mediación, es notable destacar que el 91% de los encuestados considera que es necesario la utilización de la mediación como herramientas de descongestión de despachos judiciales, mientras que el 9% no lo considera así.

Ahora, se indagó en el conocimiento sobre arbitraje. Al respecto, el 4% se encuentra para nada familiarizado con el arbitraje, el 10% poco familiarizado, 10% le resulta indiferente, la mayoría con el 40% está familiarizado y el 36% está muy familiarizado con respecto a dicho tema. En cuanto a qué opinión tiene de la arbitraje como herramienta de solución de conflictos: El 6% dijo que tenía una opinión muy mala, nadie respondió que tuviese una opinión mala, el 16% les resulta indiferente, con su mayoría (39%) buena y también con el 39% dice tener una opinión muy buena.

Sobre la capacitación en el 1% se encuentra para nada interesado en capacitarse sobre arbitraje, el 13% poco interesado, el 17% le resulta indiferente, el 49% está interesado en capacitarse y el 20% también está muy interesado en recibir una capacitación sobre dicho tema. Además, el 94% considera que su punto de vista es importante en la decisión de sus clientes para decidir acudir a un proceso de arbitraje, mientras que el 6% dice que no considera importante. También es importante destacar que el 84% considera que el arbitraje representa ventajas comparativas con relación a la justicia ordinaria, mientras que el 16% restante dice que no considera que represente ventajas.

Cuando se preguntó sobre las ventajas del arbitraje, el 44% respondió que la celeridad es una de ellas, el 35% dijo que la agilidad, el 6% la independencia, el otro 6% que la imparcialidad, el 3% que evitar confrontación y lograr negociaciones es otra ventaja, el 3% que la economía, ahorro de tiempo y de costos y el 3% restante que la

confidencialidad es otra de sus ventajas. Sobre la percepción de los empresarios con respecto al arbitraje, el 83% lo que representa la mayoría dice que sí considera que los empresarios confían en este sistema para la solución de sus conflictos, mientras el 17% restante dice que no considera que los empresarios confíen. Otra pregunta muestra que el 4% no considera que el abogado tenga un rol preponderante en la aplicación del arbitraje, mientras que el 96% sí lo considera así.

Para la aplicación del arbitraje, el 61% de los encuestados que considera que si hay obstáculos, menciona que la falta de conocimiento es uno de ellos, el 22% considera que son los altos costos y el 17% dice que la desconfianza es uno de los obstáculos. También, el 91% considera que los procedimientos de arbitraje son adecuados a las necesidades de los conflictos empresariales, mientras que el 9% no lo cree así. Es imperativo denotar que el 84% de los encuestados considera que es necesaria la utilización del arbitraje como herramientas de descongestión de despachos judiciales, mientras que el 16% no lo considera así. Esta pregunta muestra que el 58% de los 77 encuestados considera que el abogado es quien decide la inserción de la cláusula de arbitraje en un contrato, el 9% menciona que es el cliente, mientras que el 33% de los encuestados menciona que ambos deciden la inserción de la cláusula de arbitraje en un contrato.

Para finalizar, acerca de las falencias de los árbitros, el 41% de los encuestados menciona que la falta de capacitación es una de las falencias de los árbitros, el 27% considera que no tienen falencia, el

12% dice que es el conflicto de intereses, el 9% que es la poca disponibilidad, el 5% que no hay organismo que los controle, el 4% dice que son los costos, el 2% respondió de forma general que son algunas.

Conclusiones

Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos como jurídicamente se denominan en nuestro país, ofrecen valiosas ventajas frente a la jurisdicción ordinaria, principalmente en el ámbito empresarial según los resultados que se han obtenido de las encuestas realizadas. Sin embargo, la conveniencia de utilizar estas vías alternativas a la hora de solucionar un conflicto, no sólo depende de la regulación legal que rige dichos procedimientos, de las instituciones que prestan la administración de dichos procedimientos, de las políticas públicas, sino principalmente del rol preponderante que los abogados deben asumir para su funcionamiento, este aspecto también fue demostrado en la investigación de campo realizada.

El presente trabajo ha evidenciado la necesidad de los abogados, como principales operadores del derecho, de continuar capacitándose en estos temas para generar en ellos la confianza que les permita utilizar el arbitraje y la mediación como métodos eficaces de resolución de conflictos. La tutela judicial efectiva, que se traduce en la realización de la justicia como valor, a través de las diversas vías de solución de conflictos, constituyen la esencia y justificación del ejercicio de la abogacía, y es necesario por tanto, que los abogados como operadores del derecho, puedan responder eficazmente

a las exigencias impuestas por la sociedad. Es indispensable realizar esfuerzos que impulsen la difusión de estos mecanismos, para de esta manera promover el interés intelectual en los abogados que fomenten el desarrollo de las vías alternativas de solución de conflictos.

Para finalizar, se deja la puerta abierta para futuros estudios sobre la función fundamental que tiene el abogado en la administración de justicia y cuál es el rol y compromiso que debe asumir como agente de cambio en la sociedad.

Referencias

- Adison, T. (1993). Employment and Earnings. En L. Demery, M. Ferroni, C. Grootaert, & J. Wong-Valle, (Eds) *Understanding the Social Effect of Policy Reform*. Washington D.C.: World Bank.
- Álvarez, G. (1999). *Resultados de las reformas judiciales en América Latina: avances y obstáculos para el nuevo siglo*. Bogotá: Reforma Judicial en América Latina. Una tarea inconclusa, Alfredo Fuentes Hernández.
- _____. (2013). La violencia no se media, se combate. *Revista Saber y Justicia*, 22.
- _____. (2014). *Los métodos alternativos de solución de conflictos en los procesos judiciales: experiencias argentinas*. Obtenido de Organización de los Estados Americanos: <http://www.oas.org/juridico/spanish/adjusti1.htm>
- Álvarez, G. y Highton, E. I. (2001). *La mediación en el panorama latinoamericano*. Recuperado de Revista Sistemas Judiciales: <http://sistemasjudiciales.org/content/jd/archivos/notaarchivo.667.pdf>
- Armesto, A. (2012). *Los Abogados deben cambiar el chip respecto de la mediación*. Recuperado de <http://www.diariojuridico.com/arbitraje-y-mediacion-4/entrevista-arbitraje/ana-armesto-abogada-arbitra-y-experta-en-mediacion-empresariales-fundamental-que-las-empresas-incluyan-la-clausula-de-mediacion-en-sus-contratos.html>.
- Asamblea Nacional. (2006). *Reformas al Código de Trabajo, con relación al trabajo para personas con discapacidad*. Recuperado de <http://www.discapacidadesecuador.org/portal/images/stories/File/leyes%20y%20ordenanzas/Reformacodigotrabajo.pdf>
- _____. (2009). *Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia*. Quito.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Autor.
- Aylwim, P. (1958). *El juicio arbitral*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Banco Central del Ecuador. (2013). *Reporte trimestral de mercado laboral (1)*. Quito: Autor.
- Banco Mundial. (2014). *Objetivos de desarrollo del milenio*. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/odm/>
- Becker, G. (1965). A Theory of Allocation of Time. *Economic Journal*, 7. Recuperado de http://www.unc.edu/~shanda/courses/plcy289/Becker_EJ_Time.pdf
- Belloso, N. (julio, 2004). Formas alternativas de resolución de conflictos: Experiencias en Latinoamérica. *Revista Sequência*, 48. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4818561>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.

- Cain, G. (1966). *Labor Force Participation of Married Women*. Chicago: University of Chicago Press.
- _____. (1985). Welfare Economics of Policies Toward Women. *Journal of Labor Economics*, 3(1). Recuperado de <http://www.jstor.org/discover/10.2307/2535012?sid=21105126947401&uid=2&uid=4>
- Caivano, R. (1993). *Arbitraje*. Buenos Aires: Ad Hoc.
- _____. (1994). Un desafío y una necesidad para los abogados: los medios alternativos de resolución de disputas.
- _____. (2010a). *El Arbitraje: Nociones Introductorias*. Revista Electrónica de Derecho Digital. Recuperado de <http://www.derecho-comercial.com/Doctrina/Arb-001.pdf>
- _____. (2010b). *El deber de confidencialidad de los árbitros en el arbitraje comercial desde un enfoque comparativo*. Lima Arbitration. Recuperado de http://limaarbitration.net/LAR4/Roque_J_Caivano.pdf
- Caivano, R., Gobbi, M. y Padilla, R. (2006). *Negociación y Mediación. Instrumentos Apropriados para la Abogacía Moderna*. Buenos Aires: Ad Hoc.
- Cappelletti, M. y Garth, B. (1996). *El acceso a la justicia. La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Caram, M. E., Eilbaum, D. T. y Risolía, M. (2010). *Mediación Diseño de una práctica*. Buenos Aires: Librería Editorial Histórica Emilio J. Perrot.
- Castellar, C. y Uribe, J. I. (2000). Determinantes de la participación en el mercado de trabajo del área metropolitana de Cali en diciembre de 1998. [Documento de trabajo]. Recuperado de <http://socioeconomia.univalle.edu.co/index.php/documentos-de-trabajo>.
- Castillo, R. (15 de febrero, 2013). *Recodificar en una distinta variable, aplicación SPSS*. [Video de Youtube]. Recuperado de <http://www.youtube.com/watch?v=6zeFnVXaeD8>
- Cerutti, M. (2000). Determinantes de la participación intermitente de las mujeres en el mercado de trabajo del Area Metropolitana de Buenos Aires. *Desarrollo Económico*. Recuperado de <http://www.jstor.org/discover/10.2307/3455835?sid=21105126947401&uid=2&uid=2129&uid=70&uid=4>
- Chase, R. (noviembre, 1995). Women's Labor Force Participation during and after Communism: A case study of the Czech Republic and Eslovaquia. Center Discussion Paper No. 768. Yale University. Recuperado de http://www.econ.yale.edu/growth_pdf/cdp768.pdf
- Chen, Y. y Rosenthal, S. (2008). Local amenities and life-cycle migration: Do people move for jobs or fun? [Abstract]. *Journal of Urban Economics*. doi:10.1016/j.jue.2008.05.005
- Contreras, D. y Plaza, G. (abril, 2007). Participación Laboral Femenina en Chile. ¿Cuánto importan los factores culturales? *Serie Documentos de Trabajo del Departamento de Economía de la Universidad de Chile*. Recuperado de <http://www.econ.uchile.cl/uploads/publicacion/41f86d8f-4439-4b90-862d-0e3c78bb85f3.pdf>
- Contreras, D., Puentes, E. y Bravo, D. (2005). Female labour force participation in greater santiago, Chile: 1957–1997. A synthetic cohort analysis. *Journal of International Development*. doi: 10.1002/jid.1161

- Correa Delcasso, J. (2012). El Abogado frente a la mediación y el arbitraje como soluciones alternativas a la resolución de conflictos. Esade Knowledge. Recuperado de http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0C-B0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.esadeknowledge.com%2Fview%2Fel-abogado-frente-a-la-mediacion-y-el-arbitraje-como-soluciones-alternativas-a-la-resolucion-de-conflictos-154692&ei=Y2HAVLn_JMuCsQ-S3iYGoDQ&usg=AFQjCNGSCJrIFdxRAp5LHTWWYcEnVZhzRQ&bv=vm=bv.83829542.d.cWc
- De La Peña Velasco, S. (2005). El Abogado en la reconducción del conflicto a formas extrajudiciales. *Anuario de Psicología Jurídica*, 15. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1962978>
- Dwyer, J. y Coward., R. (1992). *Gender, Families and Elder Care*. London: Sage.
- Ehrensaft, D. (1990). *Parenting Together: Men and Women Sharing the Care of Their Children*. Illinois: University of Illinois Press.
- Feldstein De Cárdenas, S. y Leonardi De Herbón, H. (1998). *El Arbitraje*. Buenos Aires: Ed. Abeledo-Perrot.
- Fernandez, R., Fogli, A. y Olivetti, C. (2004). Mothers and Sons Formation and Female Labor Force Dynamics. *Quarterly Journal of Economics*, 4(119). Recuperado de <http://qje.oxfordjournals.org/content/119/4/1249.abstract>
- Floyer, A. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona -Buenos Aires- México: Paidós.
- Folberg, J. y Taylor, A. (1992). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.
- García, J. y Cortez, P. (2012). Análisis de la participación laboral de la mujer en el mercado ecuatoriano. *Analitika, Revista de Análisis Estadístico*, 4(1). Recuperado de <http://www.analitika.ec/pdf/vol4/participacionLaboral.pdf>
- Garró, A. (1990). *Arbitraje Comercial y Laboral en América Latina*. New York: Transnational Juris Publications Inc.
- González De Cossío, F. (2002). Independencia, Imparcialidad y apariencia de imparcialidad de los árbitros. *Jurídica*. Recuperado de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/32/pr/pr26.pdf>
- Grossman, M. (1972). *The Demand for Health: A Theoretical and Empirical Investigation*. National Bureau of Economic Research, Inc.
- Hausmann, R., Tayson, L. y Zahidi, S. (2012). *The Global Gender Gap Report*. Cologny: World Economic Forum.
- Hernández-Iglesias, F. (1985). Trends in Labor Force Participation of Spanish Women: An Interpretative Essay. *Journal of Labor Economics*, 3(1), S201-S217.
- Highton, E., & Alvarez, G. (1995). *Mediación para resolver los conflictos*. Buenos Aires: Ad Hoc.
- Hill, M. A. (1983). Female Labor Participation in Developing and Developed Countries - Consideration of the Informal Sectors. *The Review of Economics and Statistics*, 65(3), pp. 459-468.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2013). *Jubilación Ordinaria o Vejez*. Recuperado de <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/jubilacion-ordinaria-vejez>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2005). *Análisis y Proyección de la PEA del Ecuador*. Fondo de Población de las Naciones Unidas.

- _____. (2012a). *Evolución del Mercado Laboral y Pobreza Junio del 2012 - Definiciones*. Recuperado de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/RUEDA-DE-PRENSA-08082012-Informe-Mercado-Laboral-y-Pobreza-2012.pdf>
- _____. (2012b). *Metodología ENEMDU*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/empleo-encuesta-nacional-de-empleo-desempleo-y-subempleo-enemdu/>
- _____. (2013). *Indicadores Laborales - Marzo-2013*. Quito: Autor.
- Ivy, D. y Backlund, P. (2008). *GenderSpeak*. Boston: Pearson.
- Jaumotte, F. (15 de abril, 2005). *Female Labour Force Participation: Past Trends and Main Determinants in OECD Countries*. Recuperado de Labour Force Participation and Economic Growth Workshop: <http://www.treasury.govt.nz/publications/research-policy/conferences-workshops/labourforce/pdfs/lfpw-pres-jaumotte.pdf>
- Lerer, S., Gottheil, J. y Schiffrin, A. (1996). La Mediación y Los Abogados. *Mediación: Una transformación en la cultura*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=10047>
- Margherita-Comola, L. (2009). The Determinants of Employments and Earning in Indonesia: A multinomial selection approach. *OECD Economics Department*. Recuperado de [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?doclanguage=en&cote=eco/wkp\(2009\)31](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?doclanguage=en&cote=eco/wkp(2009)31)
- Martínez, Á. (2010). Determinantes de la participación laboral femenina en Venezuela: aplicación de un modelo probit para el año 2005. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer*. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-37012010000200002&script=sci_arttext
- Mincer, J. (1962). *Labor Force Participation of Married Women: A Study of Labor Supply*. Universities National Bureau. Princeton University Press. Recuperado de <http://www.nber.org/books/univ62-2>
- Mincer, J. (agosto, 1984). Intercountry Comparisons of Laborforce Trends and of Related Developments: An Overview. *Journal of Labor Economics*, 3(1). Recuperado de <http://www.nber.org/papers/w1438>
- Ministerio de Educación. (2011). *Proyecto EBJA: Alfabetización - Población Objetivo*. Recuperado de <http://educacion.gob.ec/proyecto-ebja-alfabetizacion/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2014). *Objetivos - Bono de Desarrollo Humano*. Recuperado de <http://www.inclusion.gob.ec/programas-y-servicios/servicio-de-proteccion-social/bono-de-desarrollo-humano/>
- Nam, S. (1991). Determinants of Female Labor Force Participation: A Study of Seoul, South Korea, 1970-1980. *Sociological Forum*, 6(4). Recuperado de <http://link.springer.com/article/10.1007/BF01114405#page-1>
- O'Neill, J. (1985). The Trend in the Male-Female Wage Gap in the United States. *Journal of Labor Economics*, 3(1). Recuperado de <http://www.terry.uga.edu/~mustard/courses/e8420/O'Neill.pdf>
- Padilla, R. y Caivano, R. (1994). Abogacía moderna vs. Abogacía tradicional. Los sistemas alternativos de solución de disputas como forma de ser más eficientes. *Revista La Ley*.
- Pásara, L. (1999). Legitimidad para resolver conflictos en un contexto de globalización. *Conferencia Internacional de Justicia*

- Comunitaria y Jueces de Paz*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- _____. (2004). *En busca de una justicia distinta. Experiencias de reforma en América Latina*. Lima: Justicia Viva.
- _____. (noviembre, 2005). *Los Abogados de Lima en la Administración de Justicia. Una aproximación preliminar*. Recuperado de http://www.justiciaviva.org.pe/publica/abogados_lima_pasara.pdf
- _____. (2008). Desafíos de la transformación de la justicia en América Latina. En Andrade, S. y Ávila, L. (ed.). *La transformación de la justicia*. Quito: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Penn State-A Public Research University. (2012). Binary Logistic Regression with continuous [Stat 504, Lecture 13]. Pennsylvania: Autor.
- Psacharopoulos, G. y Tzannatos, Z. (1989). Female Labour Participation: An International Perspective. *The World Bank Research Observer*, 4(2). Recuperado de <http://econpapers.repec.org/RePEc:oup:wbrobs:v:4:y:1989:i:2:p:187-201>
- Riboud, M. (1985). An Analysis of Women's Labor Force Participation in France: Cross-Section Estimates and Time-Series Evidence. *Journal of Labor Economics*, 3(1). doi: 10.1086/298080
- Rodríguez, F. (2012). *Que las empresas desconozcan las virtudes del arbitraje y la mediación supone perder una ventaja competitiva importante*. Recuperado de <http://www.diariojuridico.com/entrevista-destacada-2/fernando-rodrigueznotario-patrono-de-la-fundacion-signumque-las-empresas-desconozcan-las-virtudes-del-arbitraje-y-la-mediacion-supone-perder-una-ventaja-competitiva-importante.html>
- Rosenzweig, M. y Wolpin, K. (abril, 1980). Life-Cycle Labor Supply and Fertility: Causal Inferences from Household Models. *Journal of Political Economy*, 88(2). Recuperado de <http://www.jstor.org/discover/10.2307/1837294?sid=21105127271701&uid=2129&uid=4&uid=2&uid=70>
- Ruiz, J. A. (12 de septiembre, 2011). *Diario Jurídico*. Recuperado de <http://www.diariojuridico.com/entrevistas/juan-antonio-ruiz-abogado-y-mediador-empresarial%E2%80%99Cla-mediacion-empresarial-convierte-el-conflicto-en-oportunidad-de-negocio-para-las-empresas%E2%80%9D.html>
- Sadegh-Avazalipour, M., Zandi, F., Damankeshideh, M., Hakimipour, N. y Faramarzi, A. (2012). The Role of Women in Economic Participation and Employment: A Logistic Model for Iran. *International Journal of Contemporary Mathematical Science*. Recuperado de <http://www.oalib.com/paper/2660493#.VMBoxCwYFuo>
- San José State University. (2012). *Binary Logistic Regression*. [Material de clase]. Recuperado de <http://www.sjsu.edu/people/james.lee/courses/JS203/s1/Binary%20Logistic%20Regression%20Lecture%209.ppt>
- Schultz, T. P. (1994). Marital Status and Fertility in the United States: Welfare and Labor Market Effects. *Journal of Human Resources*, 29(2). Recuperado de http://econpapers.repec.org/article/uwpjhriss/v_3a29_3ay_3a1994_3aii_3a1_3ap_3a637-669.htm
- Sundström, M. y Stafford, F. P. (1992). Female labour force participation, fertility and public policy in Sweden. *European Journal of Population*, 8. Recuperado de <http://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/>
- Tandrayen-Ragoobur, V., Ummersingh,

- S. y Bundhoo, Y. (2011). The Power to Choose: Women and Labour Market Decisions in Mauritius. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences*, 2(3). Recuperado de http://www.academia.edu/1473504/The_Power_to_Choose_Women_and_Labour_Market_Decisions_in_Mauritius
- University of Texas. (2012). *Multinomial Logistic Regression - Basic Relationships* [Teaching papers]. Recuperado de http://www.utexas.edu/courses/schwab/sw388r7/SolvingProblems/Multinomial-LogisticRegression_BasicRelationships
- Van Parijs, P. (octubre-noviembre, 2000). A Basic Income for All. *Boston Review*. Recuperado de <http://new.bostonreview.net/BR25.5/vanparijs.html>
- Yakubu, Y. A. (2010). Factors Influencing Female Labor Force Participation in South Africa in 2008. *The African Statistical Journal*, 11. Recuperado de <http://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Publications/Factors%20Influencing%20Female%20Labor%20Force%20Participation%20in%20South%20Africa%20in%202008.pdf>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Villacís, A., Rosero, C. y Faytong, M. (diciembre, 2014). Determinantes de la Aplicación del arbitraje y la mediación como vías alternativas de solución de conflictos por parte de los abogados que ejercen en Guayaquil. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 59-75.

La cultura tributaria desde la informalidad de los comerciantes de la Bahía de Guayaquil

The tax culture from the informality of traders at la Bahia in Guayaquil

Rosa Elena Ordoñez Vivero

Manuel Tenesaca Gavilán

Fecha de recepción:

3 de mayo, 2014

Fecha de aprobación:

7 de octubre, 2014

Resumen

La incidencia actual de la cultura tributaria en el Ecuador se percibe en el ambiente económico, formal e informal, ya que los valores democráticos así deben concebirlo. De ahí la necesidad de evaluar de manera cognitiva y técnica el desempeño de la recaudación tributaria desde la informalidad de los comerciantes de la Bahía de Guayaquil. A través de los años, diferentes gobiernos han ahondado en la recuperación, actualización y utilización de base de datos idóneos de las actividades comerciales e ingresos fidedignos de los informales, para determinar variables económicas que reflejen autenticidad de los resultados micro y macro económicos de la realidad ecuatoriana, y el sector de estudio es un referente comercial de Guayaquil. Las investigaciones desde la academia deben propender a estudiar, analizar y exponer resultados que ayuden a la administración tributaria a mejorar las condiciones comerciales de los sujetos pasivos, para incentivar a éstos a declarar oportunamente y con el conocimiento adecuado para actualizar, declarar y contribuir al desarrollo del país, con su participación activa, en el progreso hacia el buen vivir de los Ecuatorianos.

Palabras claves: Cultura, Tributación, Guayaquil, Comerciantes, Estado.

Abstract

The current incidence of the tax culture in Ecuador is perceived in the formal and informal economic environment as it is conceived in the democratic values. Hence, the need to assess cognitively and technically the effectiveness of tax collection from the informal perspective of the traders at La Bahia in Guayaquil. Different governments have delved into the recovery, updating and usage of ideal data base related to the commercial activities and reliable income of the informal sellers to determine the economic variables that reflect the authenticity of the micro and macroeconomic results of the Ecuadorian reality, and that study area is a point of reference in Guayaquil. Research from the academy should aim at studying, analyzing and presenting results to help tax administration improve the trading conditions of tax payers, to encourage them to file taxes within deadlines and with the corresponding knowledge on how to update, how to declare so they can contribute through their active participation to the national development and to the progress towards the Ecuadorian plan of good living.

Keywords: Culture, Taxation, Guayaquil, Traders, State.

Rosa Elena Ordoñez Vivero, Maestría en Educación Superior, Universidad de Guayaquil, cursando estudios doctorales en la U. San Marcos. Docente Titular investigadora del área profesional de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador. Economista, CPA., Contador Público Autorizado.

Manuel Tenesaca Gavilán, Cursando maestría en Administración y dirección de empresas. Diplomado en tributación. Economista. Docente Titular investigador del área profesional de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

Introducción

En el ambiente de la segunda postguerra, dentro de las acciones estratégicas que se llevaron a cabo para alcanzar el anhelado desarrollo, la tributación era un componente básico que permitiría, junto con la ayuda internacional, aumentar los recursos fiscales y financiar el progreso de los países subdesarrollados (Hernández, 2011). Aunque, desde muchos años atrás, la tributación fue un pilar fundamental para las economías, tanto desarrolladas como subdesarrolladas, que permitieron el progreso de los países, cuando se le dio un buen uso.

En algunos países, como los de América Latina, los tributos han sido una expresión de dominación social y política, por parte de los sectores privilegiados de la sociedad. El denominador común de esos sectores ha sido, y es, su acentuado individualismo, su apego a los bienes materiales, su falta de identificación con el resto de la sociedad: no comparten los valores sociales ni la visión de conjunto. (Rivadeneira y Carrasco, 2012, p. 11).

En América Latina, el incumplimiento de las obligaciones tributarias no es un tema aislado, en cuanto a cultura tributaria, ya que todo lo que se establece como obligación, peor aún si de dinero se trata, es rechazado por el sujeto, formal e informal, obligado o no a llevar contabilidad.

Marco teórico

El Código Tributario de Ecuador indica que se debe entender por tributos a los impuestos, las tasas y las

contribuciones especiales o de mejora. Los tributos son considerados como herramientas de política económica, que sirven como medios para percibir ingresos gubernamentales, éstos ingresos permiten el incremento de la inversión, la reinversión, así como la sostenibilidad de las reservas, así como la utilización de los mismos para incrementar la producción y el progreso nacional, que permitan tener en cuenta los requerimientos sociales y las imposiciones que demanden la estabilidad local y nacional, el progreso del país, para la distribución de la renta nacional de manera equitativa (Congreso Nacional, 2005).

La Cultura Tributaria

Juan Carlos Cortázar nos dice que el sujeto formal e informal, dentro de cualquier país, debe

Desarrollar una cultura tributaria que permita a los ciudadanos concebir las obligaciones tributarias como un deber sustantivo, acorde con los valores democráticos. Un mayor nivel de conciencia cívica respecto al cumplimiento tributario, junto a una percepción de riesgo efectivo por el incumplimiento, permitirá a los países de la región disminuir los elevados índices de evasión y contrabando existentes. (Cortázar, 2000, p. 1).

La independencia, que se requiere para mejorar la cultura de la tributación, necesita de la investigación para acelerar y mantener una triada entre el Estado, la empresa y la academia, de manera que los procesos de cambio tributario sean aún más eficientes. Para ello es

necesario -desde un diagnóstico de campo- analizar y proponer programas de cultura tributaria que mejoren el sistema de conocimiento contable de obligaciones y responsabilidades de los sujetos activos y pasivos del acontecer técnico-tributario y comercial en el país.

El rol del investigador es clave, ya que puede despertar el interés de manera significativa en la comunidad comerciante de un país o región, estableciendo un objetivo central a fin de lograr institucionalizar un sistema de formación tributaria. Sin embargo, parece usual que los docentes de los países de la región muestren indiferencia o distancia respecto a esta temática. La capacitación docente-estudiante debe, en parte, contribuir a cambiar esta actitud, generando un compromiso. Pero para reforzar dicha actitud y comprometer efectivamente a los docentes y estudiantes en el desarrollo del programa es necesario contar con algún incentivo que potencie su motivación. Tanto en el caso de Perú como en el de Argentina, la acreditación formal del curso de capacitación y de las actividades que el docente desarrolle con los estudiantes ha constituido el incentivo central. Mediante dicha acreditación el docente gana puntaje para su carrera en el servicio público. A fin de que ello sea viable, en el convenio con las autoridades educativas deberá contemplarse el valor en horas-crédito del curso y las actividades conexas, así como los procedimientos (Cortázar, 2000, p. 22).

En nuestra región la cultura tributaria es tratada como una política fundamental, sin embargo, por razones de territorio o cultura en sí, los objetivos de los programas de cultura tributaria son distintos en cada país. Por ejemplo, aumentar la base de contribuyentes, otros aumentar el recaudo; también se emplean estrategias dirigidas al contribuyente (Bonilla, 2014).

Reformas fiscales: Ecuador

En el Ecuador, el mismo Estado reconoce que desde el año 2007 ha emprendido una serie de reformas fiscales estructurales de consecuencias históricas que, aunque estamos conscientes que pudieron mermar la popularidad del gobierno, eran imprescindibles. Estamos conscientes de que a nadie le gusta pagar impuestos. La diferencia es que hoy se ha dado prioridad a la progresividad y a la redistribución. A pesar de haberse emprendido cambios profundos, y saber que no todos estarán de acuerdo con ellos, la confianza en la gestión del Estado ha crecido respecto a los años anteriores se ha mantenido en el periodo 2007-2010; de hecho, la confianza es mayor, incluso, que en el año 1996.

Dichas reformas, deben de ir de la mano con la socialización por parte del Estado para dar a conocer como se distribuyen equitativamente esos ingresos, provenientes de los impuestos. En el Servicio de Rentas Internas (SRI) transitamos desde el paradigma del cumplimiento voluntario hacia el modelo integral de riesgos sustentado en la equidad y en la redistribución, basado en la capacidad contributiva de las sociedades y los ciudadanos

(Carrasco, 2012). Sabemos que todo país necesita de los ingresos que provienen de la recaudación de los impuestos para cumplir con el Presupuesto General del Estado; en el caso de Ecuador, esto conlleva que se trabaje permanentemente en políticas públicas de recaudación tributaria que motiven a los contribuyentes a pagar los impuestos.

Pero, ¿por qué el pago de impuestos nos resulta un peso, aun si aceptamos que es indispensable la existencia de una institución que organice y garantice los derechos de todos los miembros de la sociedad? Este interrogante conecta la cuestión tributaria con dos aspectos clave, la sociedad y el Estado, a los que debe sumarse uno más, estrechamente relacionado con la respuesta a dicha pregunta, la justicia (Rivadeneira y Carrasco, 2012). La falta de confianza entre unos y otros es sin duda uno de los elementos que fractura la sociedad en clases sociales irreconciliables: entre buenos y malos, entre mejores y peores, entre nosotros y ellos. La discriminación étnica, social, económica y cultural tiene también una raíz de desconfianza. La desconfianza del sujeto pasivo ecuatoriano, como contribuyente, aleja considerablemente el deseo de tributar correctamente, de manera espontánea. De ahí que en los últimos diez años las autoridades y organismos de control tributario en Ecuador hayan buscado una serie de medidas para cerrar la brecha de evasión tributaria, entendiéndose tanto para comerciantes formales como informales, precisamente uno de los motivos de la injusticia tributaria.

Para ir paliando ese criterio de injusticia tributaria, es necesario conocer lo que son los impuestos, precisamente para quienes los imponen:

Los impuestos son sólo instrumentos de una política pública más amplia y deben comprenderse dentro de ésta necesariamente, la relación entre ciudadanos y Estado es el fundamento de toda interpretación o concepción de los impuestos, por ello el cambio de la concepción de los impuestos tiene como punto de partida un pacto entre ellos- el *pacto fiscal*. (Rivadeneira y Carrasco, 2012).

Ese pacto fiscal debe reflejar el hecho de que la obligación de los ciudadanos de cumplir con las contribuciones tributarias vigentes, debe ir de la mano con el derecho de los mismos para conocer el destino de esos fondos públicos, así como de ser parte del desarrollo económico, social, que los impuestos deben generar en teoría y práctica, en todo país.

Los impuestos y los comerciantes

Los impuestos se convierten en elementos que representan un sentimiento de pertenencia a un grupo humano con objetivos comunes y, a la vez, son mecanismos que otorgan a sus pagadores el derecho y la obligación de velar por el destino de esos recursos (Rivadeneira y Carrasco, 2012).

Las empresas también sostienen recursos que son parte de ese desarrollo económico y “conocemos que las empresas permanentemente tienen en contra una serie de aspectos que no

siempre se pueden superar, empezando por las altas exigencias de tipo tributario, las normas, leyes y regulaciones que establecen el existir, permanencia y potencial crecimiento” (Portugal, 2009, p. 32). Por ello el cuidado de estos sectores informales, que son proyectos futuros de negocios y empresas formales, que entrarían en las exigencias indicadas anteriormente.

Dichas exigencias tributarias, en la mayoría de ocasiones, no son ni conocidas por los comerciantes formales, menos aún por los informales; por ello, la necesidad de brindar oportunidades de conocimiento a aquellos sujetos pasivos de la tributación para conocer las ventajas que genera la práctica de tributar, así como contribuir al desarrollo y el buen vivir del país. (Senplades, 2009).

El Buen Vivir es la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas (Rivadeneira y Carrasco, 2012).

Los comerciantes de la Bahía de Guayaquil aún no gozan de esa paz y armonía, ya que presentan una serie de dificultades a la hora de realizar sus respectivas declaraciones tributarias, por el deficiente nivel de conocimiento de las normas y leyes que regulan la práctica tributaria en el país, lo que les motiva a buscar el camino más fácil y salir al paso de la situación que en el futuro les ocasiona pérdidas económicas de manera personal y sanciones penales. Pues bien, en base al planteamiento

que venimos haciendo, este trabajo busca hacer una revisión panorámica del desempeño comercial-tributario y la perspectiva de la cultura tributaria para presentar las debilidades tributarias del sector de la Asociación de comerciantes minoristas de la Bahía “Ing. Raúl Baca Carbo”, en las calles Mejía y Eloy Alfaro del sector de la Bahía de Guayaquil, y la Asociación 15 de Abril, y elaborar una propuesta que contribuya a posibles soluciones para dichos sectores.

Métodos

La información se recopiló a través de documentación impresa y digital de bases científicas, como Science y Scielo, y documentos técnicos de tributación nacional e internacional (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Naciones Unidas, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo). Como instrumentos para el levantamiento de la información utilizamos encuestas, que se enmarcan en el tipo de investigación documental, descriptiva y de campo, que es el caso. Se realizaron 125 encuestas a igual número de comerciantes de la Asociación de Comerciantes Minoristas de la Bahía “Ing. Raúl Baca Carbo”, y en la Asociación “15 de Abril”, se encuestaron a 85 informantes, ambas organizaciones son representativas del sector de la Bahía de Guayaquil. Además se realizó una observación directa de campo, para determinar el diagnóstico del problema.

Las entrevistas se realizaron con el instrumento de encuesta-cuestionario, para determinar si los comerciantes

conocen las funciones que desempeña el Servicio de Rentas Internas (SRI). Para determinar qué tipo de documento utilizan los comerciantes para vender su mercadería, fue necesario indagar qué tipo de documento exigen los clientes cuando compran las mercaderías en este sector populoso de la bahía de Guayaquil, este fue uno de los aspectos importantes, que permitió el análisis y discusión de la información. Se investigó también acerca de si ellos son conscientes de la actividad económica que realizan, a qué grupo económico comercial creen que corresponden y en qué régimen está inscrita su actividad.

Resultados y Discusión

Es importante destacar que esta investigación se encuentra enmarcada en el proyecto titulado “Determinar la influencia de mecanismos técnicos tributarios sobre la cultura tributaria de los pequeños comerciantes de la Bahía de la ciudad de Guayaquil” que la Escuela de Ciencias Contables de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil ejecuta

desde el 2013. Luego de aplicar las encuestas se obtuvieron los resultados que se exponen a continuación.

¿Qué actividad económica realiza?

Los socios tienen clara su actividad económica: el comercio en la rama del calzado, la cual es realizada como su profesión habitual. Los comerciantes que participaron en las capacitaciones (julio-agosto de 2013) dadas por el grupo de Investigadores de la Escuela de Ciencias Contables de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil comunicaron que ese concepto ellos sí lo ejercen, incluso en épocas difíciles, como lo fue el 2008, año en que el calzado chino inundó el mercado nacional con ventas que superaban el 80% (Ministerio Coordinador de la Producción, 2009), causando competencia desleal entre la venta de producción nacional y la China, más la importación de los países vecinos.

¿A cuál de los siguientes grupos económicos cree usted que corresponde su actividad?

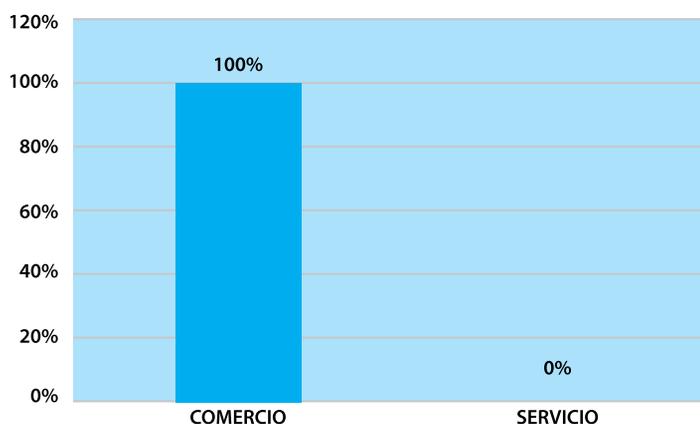


Figura 1. Actividad económica de los comerciantes de la Bahía de Guayaquil

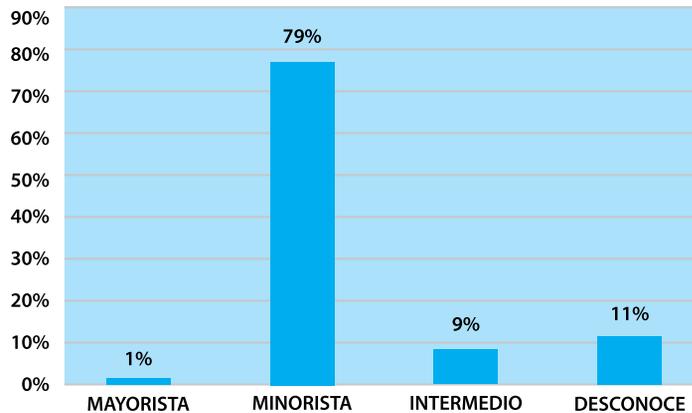


Figura 2. Grupo económico

La figura 2 presenta a los informantes como pequeños comerciantes (79% minoristas) que al principio fueron informales, como la mayoría suele ser en sus inicios en el sector de la bahía de Guayaquil, y que luego de a poco han regularizado su situación, principalmente por las presiones de la administración tributaria, mas no como un proceso de cultura y concientización tributaria, pues ellos indican que de sus pocos ingresos deben gastar en un block de facturas, que nadie les ha enseñado a llenar, y

que por desconocimiento muchas veces deben anular más comprobantes que los que entregan a sus clientes.

¿En que régimen está inscrita su actividad económica?

El Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE), predomina en la aceptación con un 66%, de inscripción de su actividad económica -especialmente en la comercialización de calzado- frente a un 15% inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC). No obstante, es

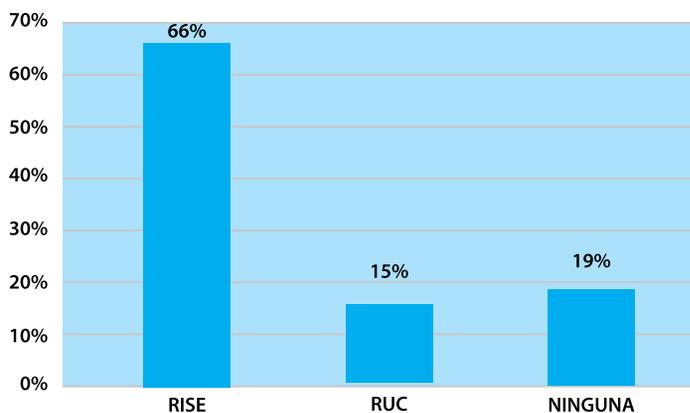


Figura 3. Inscripción de actividad económica

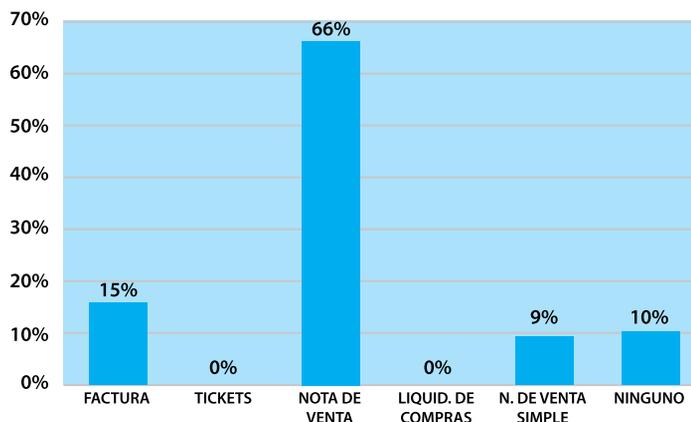


Figura 4. Tipo de documento que utiliza para vender su mercadería

preocupante que un 19% no esté inscrito en ninguno de los dos sistemas, como se puede apreciar en la figura 3. Los comerciantes argumentaron que ellos estaban inscritos en las capacitaciones que realiza el SRI para saber más del RISE, por la simplicidad del proceso, pero pudimos percatarnos que alrededor de un 90% desconocían los beneficios del RISE y el control para llevar un archivo de los comprobantes, no sólo de ventas sino de también de compras. Siendo estos comprobantes en ocasiones extraviados por los comerciantes de

la bahía, aún más, no son exigidos, lo que hace que no tengan respaldo de sus adquisiciones, haciéndoles vulnerables ante los controles que realizan las autoridades en cuanto a la tenencia ilegal de mercaderías. (ver Figura 3).

¿Qué tipo de documento utiliza para vender su mercadería?

Los resultados de las encuestas que presenta la figura 4, arrojan que las notas de venta RISE (con un 66%) son las más utilizadas por los comerciantes minoristas para vender mercaderías;

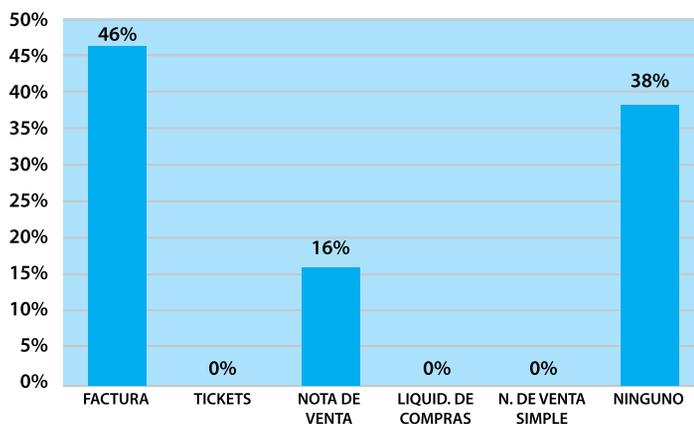


Figura 5. Documentos exigidos por los clientes

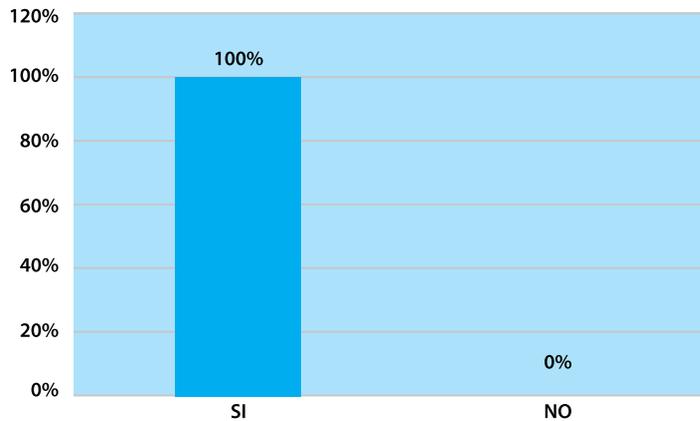


Figura 6. Asistencia a una oficina de asesoramiento gratuito

le sigue la factura con el 15%; la nota de venta simple (sin autorización del SRI), con un 9% y ningún comprobante de venta, el 10%. Resultados que coinciden con los expuestos en la figura 3 correspondientes a la modalidad de inscripción en las actividades económicas, de manera que nos damos cuenta que existe un problema para el 19% de los comerciantes, pues no proporcionan comprobante de venta, puesto que ellos en cualquier momento podrían ser clausurados por esta causa, según lo señalado en el artículo 8 “Obligación de emisión de comprobantes de venta y comprobantes de retención” del Reglamento de comprobantes de venta (SRI, 2010).

¿Qué tipo de documento exigen los clientes cuando compran las mercaderías?

En la figura 5 podemos apreciar que los resultados de la encuesta aplicada, en este apartado, contrasta con los obtenidos en la pregunta 4, puesto que el comprobante de venta de mayor exigencia por los compradores es la

factura, con un 46%, frente a un 16% de la nota de venta RISE, pero lo preocupante es que un 38% de los ciudadanos no exigen comprobante de venta alguno; éstas son las causas por las cuales las capacitaciones dadas por el grupo de investigadores fueron enfocadas no sólo a enseñar sobre cómo declarar o llenar los distintos comprobantes de venta sino más bien fomentar la cultura tributaria en los comerciantes, explicándoles que no puede haber un 38% de clientes que no reciba los comprobantes de venta, sea nota de venta o factura, y concientizándolos de que no es una elección por parte de los clientes el hecho de recibirlos o no, que ello les brinda beneficios para sustentos de gastos personales para las personas naturales y crédito tributario y gasto deducible para las sociedades y personas naturales obligadas a llevar contabilidad.

¿Usted asistiría a despejar sus dudas tributarias a una oficina de asesoramiento gratuito?

Es evidente la necesidad de seguir capacitándose y de asistir a una

consultoría tributaria para despejar sus dudas acerca de cómo llevar un control adecuado de sus registros de ingresos y egresos y el correcto archivo de los comprobantes respectivos, esto lo demuestran los resultados que se observan en la figura 6.

Conclusiones y Recomendaciones

Es delicado pensar que la falta de cultura tributaria se deba a una desidia por parte de los actores del problema, como lo son los contribuyentes y la Administración tributaria (Ordóñez y Tenesaca, 2013). Actualmente, el Estado ecuatoriano ha hecho evidente la recuperación de la confianza tributaria por parte del contribuyente; la pregunta pendiente sería entonces: ¿la recaudación tributaria informal ha mejorado por la sanción económica o porque *reconozco* mi papel como ciudadano con una cultura tributaria?

Las capacitaciones a los comerciantes de la Bahía dadas por el grupo de investigadores, dejaron una gran experiencia de cómo estos procesos de vinculación con la sociedad permiten conocer los problemas existentes en estas plazas de trabajo, donde se pide básicamente tener mejores condiciones laborales, saber cómo salir de la informalidad y simplificar el pago de impuestos, requerimientos contemplados en el objetivo 9, 9.3 y 9.3 literal f) del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 (Senplades, 2013).

El proyecto de cultura tributaria del grupo de investigadores de la ULVR debe ser sostenible para que el proceso involucre permanentemente a las Instituciones de Educación Superior (IES) y a la comunidad a través de capacitaciones,

revista informativa, chat virtual y oficina de asesoramiento, puesto que se cuenta con la participación de docentes involucrados y estudiantes que al mismo tiempo sacarían adelante su proyecto de prácticas preprofesionales a través de la oficina de asesoramiento, lo que llevaría a elevar el grado de conocimiento y experiencia de nuestros educandos en beneficio de la sociedad.

La actividad económica del comercio es el negocio habitual de estos comerciantes de la Bahía, que cada día luchan por sobrevivir en esta ardua tarea, incluso en algunos casos se han visto en la necesidad de cerrar los fines de semana sus locales para dirigirse a cantones cercanos a vender su mercadería, como resultado de la gran cantidad de producto importado frente al nacional, que incrementa el poder de decisión a los compradores. La Asociación “Ing. Raúl Baca Carbo” y la Asociación “15 de Abril”, ambos del sector de la Bahía en la ciudad de Guayaquil, están formadas por comerciantes minoristas de calzado, preocupados por los procesos de cambio que el país exige y desean dejar progresivamente la informalidad y alinearse al objetivo 9.4, reducir la informalidad laboral al 42% contemplado en el Plan Nacional del Buen Vivir.

El 66% de los comerciantes se encuentran bajo el sistema RISE, sin embargo la mayoría lleva los procesos de manera incorrecta, principalmente al momento de archivar los documentos; este 66% de comerciantes entregan notas de venta RISE, un 19% de comerciantes que no se encuentran inscritos en ningún régimen, entregan notas de venta sin autorización o simplemente no entregan comprobantes

de venta. Con la capacitación otorgada por el grupo de investigadores, se los instruyó técnicamente a todos los socios para que no cometan errores y fomentar su cultura tributaria, especialmente al 19% que era totalmente informal, con lo que se los incentivó a ingresar en el RISE, indicándoles los beneficios que le otorgaba este régimen, porque desconocían las ventajas y las responsabilidades que se adquirirían.

Se recomienda continuar con las capacitaciones, ya que se enfocan a despejar dudas y crear en los comerciantes participantes *espíritu de cuerpo*, como parte de un proceso que fomente la cultura tributaria; para que luego ellos sean los portavoces ante sus clientes informales que deben exigir comprobantes de venta, sea factura o nota de venta RISE, como soporte de sus transacciones.

La oficina de asesoramiento tributario sería una práctica solución para resolver el problema, no sólo de los comerciantes de la Bahía de Guayaquil, sino de todas aquellas personas naturales que deseen ser ayudadas gratuitamente. Así también, el beneficio sería para los estudiantes de la ULVR que deseen hacer sus prácticas pre-profesionales en pro de la sociedad y aportando al Buen Vivir de los ecuatorianos.

Referencias

- Bonilla, E. (2014). La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: la experiencia de Bogotá. *Revista Ciudades, estados y política*, 1(1). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/42587/1/44456-210040-1-SM.pdf>
- Carrasco, C. (2012). *Una Nueva Política Fiscal para el Buen vivir. La equidad como soporte del pacto fiscal*. Centro de Estudios Fiscales. Ecuador. Edición Nadesha Montalvo R.
- Congreso Nacional. (1960). *Código de Comercio*. Registro Oficial Suplemento 1202, 20 de agosto de 1960. Última modificación 22 de octubre de 20120.
- Congreso Nacional. (2005). *Código Tributario*. Registro Oficial Suplemento 38 de 14 de junio de 2005. Última modificación 9 de marzo de 2009.
- Cortázar, J. (2000). Estrategias educativas para el desarrollo de una "cultura tributaria" en América Latina. Experiencias y líneas de acción. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 017. Recuperado de <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/017-junio-2000/estrategias-educativas-para-el-desarrollo-de-una-cultura-tributaria-en-america-latina.-experiencias-y-lineas-de-accion-1>
- Hernández, I. (2011). Tributación y desarrollo en perspectiva. *Revista de Economía Institucional*, 13(24). Recuperado de <http://www.economiainstitutional.com/pdf/No24/ihernandez24.pdf>
- Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad. (2009). Informe Industrias de Calzado.
- Ordóñez, R. y Tenesaca, M. (2013). Consideraciones generales de Mecanismos Técnicos Tributarios a los pequeños comerciantes de la Bahía de Guayaquil. *Yachana Revista Científica*, 2(2). Recuperado de www.ulvr.edu.ec
- Portugal, J. (enero-junio, 2009). Procedimientos y Estrategias en el Desarrollo de la creatividad empresarial y la Innovación de la Gestión. *Ciencia*

- y *tecnología*, 20(1). Recuperado de http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/eu/Revista_Ciencia_y_Tecnologia/CienciaTecnologia12.pdf
- Rivadeneira, A. y Carrasco, M. (2012). De la imposición al pacto: justicia y política fiscal. Una Nueva Política Fiscal para el Buen vivir. *Una Nueva Política Fiscal para el Buen Vivir. La equidad como soporte del pacto fiscal*. Recuperado de https://cef.sri.gob.ec/virtualcef/file.php/43/Estudios_Fiscales/Nueva_politica_fiscal_1_09_2012.pdf
- Senplades. (2013). Plan Nacional de Desarrollo/Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017). Recuperado de www.buenvivir.gob.ec
- Servicio de Rentas Internas. (2010). *Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios*. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/4f9810d8-ecd8-4983-a450-8f73779e4bfb/Resoluci%F3n+N%BA+NAC-DGERCGC10-00472,+obligaci%F3n+de+emitir+comprobantes.pdf>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Ordoñez, R. y Tenesaca, M. (diciembre, 2014). La cultura tributaria desde la informalidad de los comerciantes de la Bahía de Guayaquil. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 76-87.

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 3, Número 2, Diciembre 2014

**ÁREA DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Método de evaluación aplicado a talleres grupales de estudio de casos en la clase de administración de empresas

Evaluation method applied to group workshops of case study in the class of business administration

Rafael Alberto Iturralde Solórzano

Franklin Antonio Gallegos Erazo

Fecha de recepción:
1 de septiembre, 2014

Fecha de aprobación:
06 de noviembre, 2014

Resumen

Los métodos modernos de enseñanza-aprendizaje exigen una participación activa tanto del estudiante como del docente. La aplicación de métodos activos de enseñanza tales como talleres y estudios de casos, son cada vez más utilizados como herramientas en clase que ayudan al cumplimiento de los objetivos de aprendizaje. Por observación y experiencias personales de los autores, se ha notado una deficiencia en la parte final de la aplicación de estos métodos relacionada con la forma de evaluar el conocimiento adquirido por parte del estudiante. En este artículo se proponen métodos activos de evaluación, los cuales fueron sometidos a un estudio en el primer semestre del 2014 en los estudiantes de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas de la ULVR. Bajo esta modalidad se notaron dos importantes efectos, el primero, un compromiso psicológico por parte del grupo de estudiantes que desarrollan el taller ya que al saber que serán evaluados en ese momento evidenciaron niveles más altos de atención en la actividad desarrollada y por otro lado se evidencia un aporte a la formación de la comunicación no verbal de cada uno de ellos al ser evaluados activamente durante la elaboración del taller. Este artículo aporta a la mejora de estos métodos activos precisamente dándole a esa etapa de evaluación un papel de mayor peso para los estudiantes que desarrollan talleres y casos en clases.

Palabras claves: Métodos de enseñanza, evaluación activa, aprendizaje eficaz, métodos activos.

Abstract

Modern methods of teaching and learning require an active participation of both the student and teacher. The application of active methods of teaching such as workshops and case studies are being increasingly used as tools in the classroom that help to fulfill the learning objectives. By observation and personal experiences of the authors, there has been a deficiency in the final part of the implementation of these methods regarding how to assess the knowledge acquired by the student. In this article it propose evaluation active methods, which have been implemented and subjected to a study throughout the first semester of 2014 in students of career Commercial Engineering of the Faculty of Administrative Sciences. Were noted two important effects, the first, a psychological commitment from all members of the group of students who develop the workshop or case as to learn to be evaluated at that time showed higher levels of care in activity were noted developed and secondly evidenced contribute to the formation of nonverbal communication in each one of them being actively evaluated during the development of the workshop. This article contribute to the improvement of these assets just giving methods that stage of evaluation, a greater role for students to develop workshops and classes cases.

Keywords: Teaching methods, active assessment, effective learning, active methods.

Rafael Iturralde, Ingeniero Químico, Máster en Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Franklin Gallegos, Ingeniero Comercial, Máster en Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Introducción

En el proceso pedagógico se plantea una amplia variedad de métodos, más que métodos, de estilos de dirección por parte de los docentes en sus horas de clase, los cuales muchas veces se rigen a los métodos tradicionales acompañados de lo que la experiencia docente les dicta, más, en ocasiones, se deja de lado la verdadera razón u objetivo de la exposición de un tema realizado, ya sea a manera de taller, clase magistral u otra.

En la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, se ha evidenciado que, en ciertos métodos de enseñanza y evaluación, al momento de abordar temas fundamentales en la formación del estudiante -en particular cuando se realizan talleres en clase- los objetivos de aprendizaje se evalúan de tal manera que el conocimiento impartido queda en el supuesto de parte del docente, de que ha sido capaz de transformarlo en una herramienta útil y práctica para el estudiante, pero no se lo puede afirmar con certeza, por la falta de seguimiento y control en el ejercicio de esta actividad.

En la práctica, los estudiantes en muchas de las ocasiones cumplen un rol de receptor de información y espectador de la clase, más no son protagonistas, donde los talleres grupales por lo general son integrados por uno o dos estudiantes, obedeciendo a un diseño de formulación y evaluación grupal, permitiendo que el conocimiento sea adquirido por un porcentaje reducido de estudiantes y no del grupo en su totalidad.

Con lo antedicho, surgen cuestionamientos sobre la efectividad de la actividad realizada, donde se busca desarrollar habilidades de interacción y trabajo en equipo, pero, en la realidad no se cumple este objetivo al cien por ciento. Esto surge por la falta de evaluación y control del conocimiento adquirido de una forma interactiva con el grupo de estudiantes que ha realizado la actividad, evidenciándose un vacío en el aprendizaje en un alto porcentaje en dicho campo, al no aplicar un control adecuado.

El rol de un docente universitario, es la de formar el criterio de estudiantes, que serán futuros profesionales, que deben tener la capacidad de resolver problemas, analizar situaciones y hacer propuestas que den soluciones efectivas a los diferentes escenarios con los que se enfrentarán en el desempeño laboral. La aplicación de resolución de casos y organizar a los estudiantes en grupos de trabajo con el fin de que interactúen, resuelvan y debatan, es muy acertado para la formación y enriquecimiento del conocimiento, sin embargo para lograr eficientemente los objetivos de aprendizaje, y cerciorarse que se cumpla a cabalidad en todos los individuos, hay que poner énfasis en el control y evaluación de la realización de esta actividad.

La aplicación de métodos activos de enseñanza como lo son la resolución de casos y problemas de estudio, basados en hechos reales del sector empresarial, a través de la participación activa grupal, que fomente el intercambio de ideas, a través de talleres en el aula, es un fin práctico y de alto impacto

en la formación de los estudiantes. La propuesta promueve un método evaluativo interactivo y muy cercano entre el docente y los estudiantes, con el fin de evaluar el criterio individual y la resolución grupal ante supuestos y casos reales de empresas en estudio, logrando así un mejor control y seguimiento de la evolución del conocimiento del grupo, minimizando posibles vacíos en el proceso de formación.

Los autores Flechsig y Schiefelbein, abordan precisamente la fase de evaluación de talleres catalogándola como la presentación ante la clase de los resultados obtenidos debatiendo acerca de las soluciones propuestas para llegar a una conclusión (Flechsig y Schiefelbein, 2003).

El presente artículo tiene como objetivo, generar un aporte complementario a los métodos activos de enseñanza del proceso pedagógico, con una propuesta de cierre de la enseñanza impartida a través de un método de evaluación eficaz y participativo al final de cada taller grupal de resolución de casos empresariales, logrando una mayor participación, entereza y formación de los estudiantes en la ejecución de esta actividad.

Fundamento teórico

Los métodos señalados anteriormente, que fueron planteados por Gladys Viñas, especialista del Centro de Estudios para el perfeccionamiento de la Educación Superior (CEPES). Dichos métodos tienen un importante impacto en la formación de la expresión oral del estudiante además de que permiten mantener la motivación acerca del tema tratado. Sin embargo, sin un

adecuado sistema de evaluación que mantenga al estudiante activo física y sobre todo mentalmente durante el desarrollo del taller o caso de estudio, no necesariamente se podrán alcanzar los objetivos de aprendizaje previamente planteados (Viñas, 1990). Es entonces, que a través de este artículo, se busca contribuir al conocimiento existente, analizando un evento que ocurre en clases, usando como base la observación y la medición, generando un nuevo aporte a los métodos ya existentes.

Según lo planteado por Álvarez de Zayas, en el proceso de enseñanza y aprendizaje, todo método que se aplique tiene un aspecto externo y otro interno (Alvarez de Zayas, 1992). El aspecto externo guarda relación con la lógica del proceso que se le da al método. En este artículo no vamos a detenernos en dicho aspecto externo. Por otro lado, en el aspecto interno del método aplicado, los estudiantes analizan y llegan a conclusiones, la cuales deben ser cuestionadas y evaluadas por el docente durante y al final del mismo taller o caso en estudio con la finalidad de garantizar el desarrollo de la habilidad y aprendizaje del tema planteado.

El pedagogo Klingberg en su obra *Introducción a la Didáctica General*, plantea que toda enseñanza y aprendizaje tiene lugar mediante tres métodos que son: método expositivo, método de trabajo independiente y método de elaboración conjunta (Klimberg, 1972). La evaluación específica a la cual hacemos referencia en esta propuesta, empata y es coherente en particular a los dos últimos métodos planteados por Klingberg, no tanto así con el método

expositivo en el cual el estudiante tiene un rol más bien pasivo y solo de receptor de la información provista por el docente.

De acuerdo a los autores del libro *Didáctica de la Escuela Media*, M. Danilov y M. Skatkin, en los métodos de enseñanza el aprendizaje se da cuando los estudiantes a través de un taller por ejemplo; desarrolla una resolución de problemas basado en caso de estudios, pero el autor indica que, ese aprendizaje debe ser validado a través de una adecuada evaluación (Danilov y Skatkin, 1978).

Los métodos que son de tipo *productivos*, con los cuales el estudiante logra conocimientos nuevos, resultantes de un estudio de caso a través de un taller grupal, es precisamente en la evaluación de los objetivos de aprendizaje, en el momento de la ejecución de la actividad, es cuando el estudiante desarrolla otras habilidades, tales como la comunicación no verbal, análisis de situaciones, la síntesis y sobre todo, se logra la participación activa de todos los integrantes del grupo y un aporte más significativo a la resolución del caso o problema en estudio, garantizando así un aprendizaje más homogéneo.

La especialista Martínez, en su obra *El problema*, aporta estudios acerca de la enseñanza problémica con la finalidad de que los estudiantes sean más creativos y participativos en su formación, desarrollando el pensamiento creador de los estudiantes, siempre estando bajo la dirección del docente, el mismo que va validando si los objetivos de aprendizajes se van cumpliendo en el proceso formativo (Martínez, 1998).

En el libro de Julio Pimienta Prieto, *Estrategias de Enseñanza-Aprendizaje*, habla entre otras técnicas, la utilización de resolución de casos a través de talleres, como método de aprendizaje y nos indica los pasos de cómo se debe realizar dicho taller, los cuales hacemos abstracción en aquellos que consideramos claves (Pimienta, 2012).

Pimienta Prieto, indica que durante el desarrollo del taller, el docente supervisa y da seguimiento a cada uno de los equipos y que cada uno de ellos los equipos propone ante la clase los logros alcanzados, se efectúa una discusión, ampliación y explicación de determinados puntos y finalmente la presentación de las conclusiones (Pimienta, 2012). En su libro se indica que los talleres se utilizan para desarrollar el pensamiento crítico, análisis, síntesis, evaluación y emisión de juicios y esto se logra a través del aprendizaje colaborativo (Pimienta, 2012). Es justamente en la parte final de los pasos propuestos por este autor para la elaboración de un taller donde queremos aportar mediante un método de evaluación, que asegure la consecución de los objetivos de aprendizaje.

Este método de evaluación puede amoldarse perfectamente a otras estrategias de enseñanza-aprendizaje, tales como la que expone este mismo autor, Julio Pimienta Prieto cuando se refiere al estudio de casos. El autor Julio Pimienta Prieto menciona, que el estudio de casos es una herramienta adecuada para desarrollar competencias muy recomendable en el nivel universitario (Pimienta, 2012). Esto representa para el presente artículo, una interesante base

teórica que permite reforzar la propuesta de mejorar la eficacia en el logro de los objetivos de aprendizaje a través de un método de evaluación pro activo.

Pedro Mariano Bara Soro, en su tesis doctoral acerca de estrategias metacognitivas y de aprendizaje, menciona que las estrategias suponen, a su vez, un cambio de paradigma, desde el conductista basado en la relación estímulo-respuesta, a otro que nace del enfoque constructivista, caracterizado por la influencia de variables mediadoras y por la elaboración activa de significados por parte del propio alumno (Bara, 2001)

Hipótesis

Hipótesis nula: No hay diferencias en el rendimiento de los estudiantes del grupo experimental y el grupo de control.

Hipótesis de investigación: Aquellos estudiantes que se les aplica un tratamiento tienen mejor desempeño que aquellos estudiantes que no reciben el tratamiento.

Justificación de la hipótesis

La hipótesis de investigación se justifica en medida que los estudiantes del grupo experimental trabajan en el proceso de evaluación de manera interactiva con el facilitador del caso de estudio durante el taller en la clase, mientras que el grupo de control realiza la misma actividad sin la intervención de un método evaluativo al final de cada actividad.

Importancia del estudio

Este estudio es importante para demostrar el impacto positivo, en la aplicación de métodos evaluativos como

complementos en las metodologías de enseñanza aplicadas en las aulas de clase.

Método

El método de evaluación básicamente consiste en hacer una revisión en el mismo momento cuando los conocimientos son adquiridos por parte de los estudiantes en el sitio, durante el desarrollo del caso de estudio a través de un taller que refuerza la base teórica impartida, esta evaluación se la realiza en clase, de una forma individual y grupal, confirmando y auditando la formación de criterio del equipo de trabajo, sin dejar la calificación o evaluación para un momento posterior.

El método de evaluación propuesto consiste en que al final del desarrollo del estudio de caso, el docente realiza una evaluación verbal a cada integrante del grupo y de todos los grupos de la clase, evaluación que se hace en dos fases. La primera fase relacionada con generalidades del taller o caso, con los elementos de la administración abordados durante la actividad y percepciones generales por parte de cada miembro del grupo. La segunda fase de la evaluación va más hacia aspectos específicos que se requiere abordar, siendo el más importante el criterio en la toma de decisiones gerenciales y el contraste entre las varias alternativas de solución propuestas por los demás integrantes del grupo y de otros grupos, generándose un debate en el sitio debidamente guiado por el docente y orientado al logro del objetivo de aprendizaje.

Este experimento fue realizado tomando dos cursos del primer semestre de la

carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas, durante un parcial. Un paralelo fue tomado como grupo experimental y el otro paralelo fue el grupo de control. A los dos grupos se les realizó una prueba de entrada para determinar su nivel de homogeneidad, y tres pruebas de salida, a fin de comparar los resultados después de la aplicación de un tratamiento al grupo experimental.

Al grupo experimental se le aplicó el método activo de evaluación a lo largo del parcial. Se aplicó la técnica estadística *t student* para comparar resultados entre ambos grupos. Los resultados fueron contundentes y serán presentados en detalles, resaltando que en el grupo experimental, más del doble de los estudiantes mostraron un mayor promedio en sus evaluaciones respecto al grupo de control. La desviación estándar del grupo experimental fue mucho menor al grupo de control, mostrándonos al final del parcial que mayor cantidad de estudiantes tuvieron mejor desempeño y asimilación de la materia.

Sujetos

Participaron en este estudio 74 estudiantes, de los paralelos primero A y primero B, del primer semestre de la carrera de Ingeniería Comercial, quienes cursaron la asignatura de administración de empresa, que ofrece la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil en la Facultad de Ciencias Administrativas. La edad de los estudiantes está comprendida entre los 17 a 23 años. Este grupo se lo considera intacto, ya que no fue seleccionado aleatoriamente.

Indicaciones, Talleres y Materiales

Durante medio semestre con el total de 46 sesiones, cada sesión de una hora, clases de 2 sesiones seguidas, y 4 clases dictadas a la semana, realizando 1 taller cada 2 clases de forma exactamente paralela en ambos cursos, viendo los mismos contenidos impartidos por el mismo docente y el mismo taller en cada clase.

Se realizó una prueba de entrada que constó de 100 preguntas de opción múltiple, a más de un diagnóstico basado en la observación y análisis general del conocimiento de cada grupo de estudiantes, así como también las pruebas de salida, que fueron 3 evaluaciones durante el parcial, 2 aportes y el examen final respectivamente.

Los estudiantes recibieron en cada taller el material de casos de estudios, así como las indicaciones respectivas para resolver cada una de las peticiones solicitadas en el taller, al final del mismo con preguntas a resolver, con la finalidad de desarrollar criterios aplicando el conocimiento previo, visto durante clases.

A los estudiantes se les dio detalles del plan general formativo de la materia, de la forma del desarrollo de cada clase, explicación de la forma evaluativa tanto en talleres como pruebas de conocimiento realizada en fechas programadas en el cronograma de estudios otorgados por la facultad, y del seguimiento de su rendimiento en base a la evolución que presenten durante el parcial.

Procedimiento

El procedimiento seguido en esta investigación fue el siguiente:

1. Se escogió a dos cursos de primer semestre, paralelo A y paralelo B, de la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.
2. La materia que se escogió para la investigación y experimentación es administración de empresas.
3. En ambos cursos se desarrolló paralelamente el mismo plan académico, formativo, con diferencia en la forma evaluativa de los talleres.
4. Ambos paralelos contaban con la misma carga horaria semanal y el mismo número de sesiones académicas.
5. En ambos paralelos la materia fue impartida por el mismo docente.
6. En la primera sesión se explicó el desarrollo global de la materia, destacando los siguientes puntos:
 - a. Contenidos
 - b. Forma de evaluación durante las clases por medio de la realización de talleres.
 - c. Evaluación de conocimientos por medio de 2 aportes parciales y un examen al final del parcial, a realizar basado en el cronograma de la facultad.
 - d. Seguimiento y evaluación de cada estudiante, base a sus resultados durante la materia.
7. En la segunda sesión se realizó un sondeo general de los conocimientos de la materia, por medio de preguntas y respuestas, para diagnosticar por medio de la observación, el nivel crítico de los estudiantes, de desenvolvimiento, expresión, síntesis, captación y asociación.
8. En la segunda clase se aplicó una prueba de entrada evaluativa de conocimientos generales de la materia, con 100 preguntas de opción múltiple, con una duración de 2 sesiones (1 clase), la misma que fue entregada, tabulada y evaluada. Esta prueba tuvo como finalidad conocer el punto de partida de la base del conocimiento de cada grupo de estudiantes y determinar si los grupos eran homogéneos.
9. En la tercera clase se estableció grupos y equipos de trajo de 5 estudiantes, quienes serían los que realizarían los talleres durante todo el primer parcial.
10. A partir de la séptima sesión se impartió las clases con la secuencia interrumpible que después de 2 sesiones de clase, las siguientes 2 sesiones se realizaban dos talleres que refuerzan los conocimientos previos obtenidos en la clase, con la finalidad de desarrollar y formar el criterio del estudiante, mediante el análisis de casos prácticos de estudios aplicados a la administración de empresas, donde se realiza planteamientos de problemas y situaciones que deben resolver, opinar, interactuar tomar decisiones, donde la participación del equipo es vital para escoger la mejor alternativa ante una problemática planteada.

11. Al final de cada taller se evaluaba a los grupos de cada paralelo, cada curso tenía una forma de evaluar diferente que detallamos a continuación:

- a. El paralelo A de primer semestre, grupo experimental, después de cada taller se realizaba una evaluación grupal de interacción directa con el profesor, donde el docente realizaba preguntas a cada uno de los estudiantes del grupo, para constatar, confirmar y evaluar el trabajo grupal y la aportación individual de cada uno de ellos, haciendo las correcciones pertinentes a cada uno de los estudiantes e incitando a que todos participen.
- b. El paralelo B de primer semestre, grupo de control, después de cada taller, se recogía los trabajos y el docente evaluaba los talleres en sus horas académicas administrativas, detallándoles por escrito las sugerencias a sus aportaciones, y en la siguiente clase se le entregaba los resultados y calificación al grupo, explicándoles las correcciones pertinentes de forma general al grupo.

12. En total se realizaron 20 talleres en cada curso.

13. Se realizaron 3 pruebas de salida, 2 aportes y un examen parcial, basados en los talleres de estudio, los mismos que respondieron a un cronograma general propuesto por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica VICENTE

ROCAFUERTE de Guayaquil en su proyecto educativo 2014.

Análisis de datos

En el análisis de datos se utilizó la prueba t de student con un nivel de significación de 0,05

Resultados

La prueba t de student, utilizando la tabla 5, donde se muestran los resultados globales del rendimiento entre el grupo experimental y el grupo de control dio un valor de $t=9,276$ y $df=44,277$ con un nivel de significación $p<.0,00001$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

En la tabla 1, se muestran los datos estadísticos de la prueba de entrada del grupo experimental y de control, donde nos indica que los grupos bajo estudio eran homogéneos, ya que su promedio son semejantes.

En las figuras 1 y 2 se muestran los promedios de los 20 talleres realizados, al grupo experimental y de control.

En la tabla 2, se muestran los datos estadísticos del primer aporte (prueba de salida 1), al grupo experimental y de control.

En la tabla 3, se muestran los datos estadísticos del segundo aporte (prueba de salida 2), al grupo experimental y de control.

En la tabla 4, se muestran los datos estadísticos del examen (prueba de salida 3), al grupo experimental y de control.

En la tabla 5, se muestran los datos estadísticos globales de las 3 pruebas de salida, al grupo experimental y de control.

Tabla 1. Datos estadísticos de prueba de entrada.

Prueba de entrada	Sujetos	Media	Desviación estándar	Calificación Más alta	Calificación Más baja	Rango
Grupo experimental	40	5,6	1,63	8,5	3	5,5
Grupo de control	34	5,7	1,66	8,4	3	5,4

Tabla 2. Datos estadísticos del primer aporte.

Prueba de salida	Sujetos	Media	Desviación estándar	Calificación Más alta	Calificación Más baja	Rango
Grupo experimental	40	9,0	0,83	10	7,5	2,5
Grupo de control	34	6,8	1,37	10	4	6

Tabla 3. Datos estadísticos del segundo aporte.

Prueba de salida	Sujetos	Media	Desviación estándar	Calificación Más alta	Calificación Más baja	Rango
Grupo experimental	40	9,1	0,76	10	7,5	2,5
Grupo de control	34	7,3	1,36	10	4	6

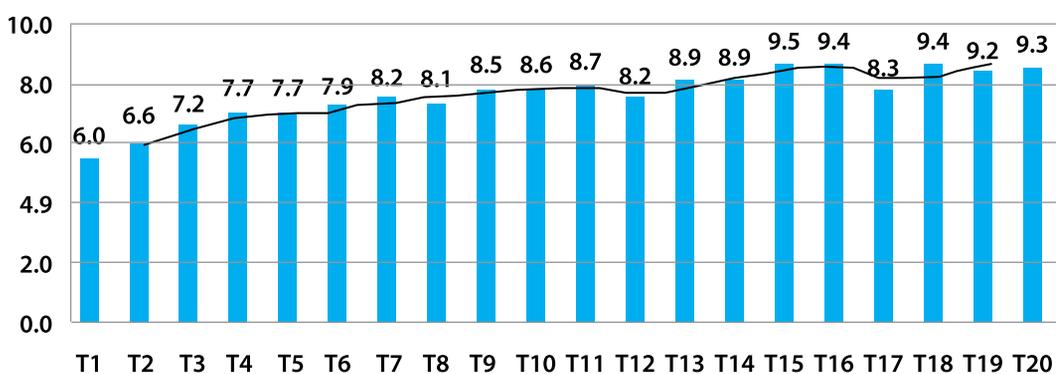
Tabla 4. Datos estadísticos del examen.

Prueba de salida	Sujetos	Media	Desviación estándar	Calificación Más alta	Calificación Más baja	Rango
Grupo experimental	40	9,2	0,73	10	8	2
Grupo de control	34	7,8	1,03	10	6	4

Tabla 5. Datos estadísticos promedios de las 3 pruebas de salida.

Prueba de salida	Sujetos	Media	Desviación estándar	Calificación Más alta	Calificación Más baja	Rango
Grupo experimental	40	9,1	0,48	10	8,10	1,90
Grupo de control	34	7,3	1,05	9,2	5,5	3,7

Promedios de Talleres Grupo Experimental

**Figura 1.** Datos estadísticos de los 20 talleres realizados al grupo experimental.

Promedios de Talleres Grupo de Control

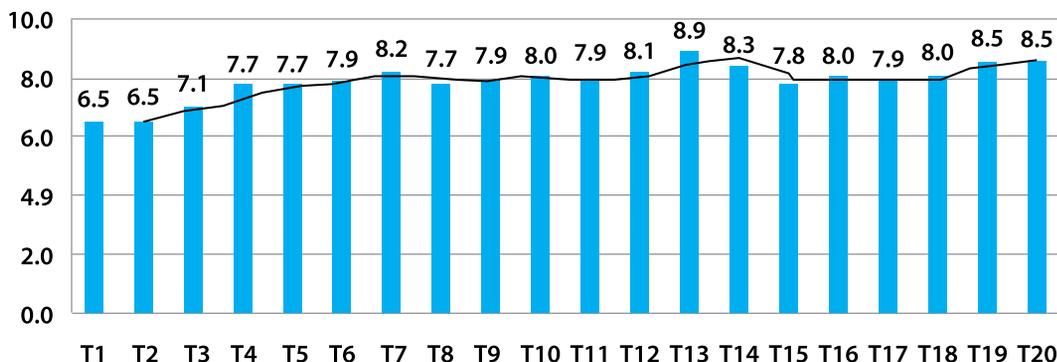


Figura 2. Datos estadísticos de los 20 talleres realizados al grupo de control.

Los resultados de la prueba de entrada, da a conocer que ambos grupos de estudio son homogéneos, por lo que la aplicación de un tratamiento permite que los resultados sean completamente fiables, dando a relucir los efectos positivos producidos por el método evaluativo proactivo aplicado en el grupo experimental.

En la figura 1, el grupo experimental muestra una evolución de su rendimiento, teniendo un incremento sostenido del mismo en el tiempo, mientras que en la figura 2, el rendimiento se muestra de forma regular con altos y bajos que no definen su evolución, sino más bien se muestra como un grupo que no evidencia reacción a un incentivo, sino que se mantiene en una motivación constante. Esto nos da a concluir, que el grupo experimental al ser sometido a evaluación constante mejoraron su actitud y motivación respecto a la lectura ya que de su disertación dependía su nota individual y grupal.

En los datos mostrados en las tablas

2, 3 y 4, que son de las 3 pruebas de salida, representadas por los aportes y exámenes parciales, podemos darnos cuenta que el rendimiento del grupo experimental comparado con el rendimiento del grupo de control son completamente diferenciados, mostrando un mayor puntaje, promedio y una menor desviación estándar en el grupo experimental, teniendo un mayor número de estudiantes con notas de excelencia a diferencia del grupo de control.

En los datos mostrados en la tabla 5, donde se muestran los datos estadísticos globales de las 3 pruebas de salida aplicados a los grupos experimental y de control, nos indican que el grupo experimental con un promedio en calificaciones de 9,1 es un 18% más productivo que el grupo de control con un promedio global en calificaciones de 7,3, cuya desviación estándar es de 1,05, siendo más del doble que la del grupo experimental, dándonos una muestra clara de lo eficaz que ha sido

la aplicación del tratamiento en el proceso de aprendizaje de este grupo de estudiantes. En el grupo experimental tenemos más del doble de estudiantes que han asimilado mejor la materia.

Los resultados presentados confirman la eficacia de la aplicación de un método evaluativo activo como complemento a los métodos activos de aprendizaje realizados en el aula, los estudiantes del primer semestre paralelo A, tuvo un tratamiento diferenciado en comparación al primer semestre paralelo B, afectando positivamente y de forma amplia diferenciada a su rendimiento.

La aplicación de un método evaluativo activo como complemento a los métodos activos de aprendizaje realizados en el aula, ayuda notablemente a que los estudiantes en su totalidad tengan una mayor comprensión de lo que están aprendiendo, debido a que se enfrentan a una evaluación constante, donde se desarrolla el criterio en cada actividad que se realiza, formando y corrigiendo al mismo tiempo.

Una posible limitación de este estudio, es que se realizó en la materia de administración de empresas, en la carrera de ingeniería comercial, no se puede afirmar que sea aplicable en otro tipo ciencias, y de carreras diferentes. Así también, este método fue aplicado en la realización de talleres en resolución de

casos de estudio basados en la materia durante la clase, no fue aplicado en deberes o trabajos de investigación.

Referencias

- Álvarez, C. De Zayas. (n. d.). *Psicología del aprendizaje*. Bolivia: Grupo Editorial Kipus.
- Baras, M. (2001). *Estrategias metacognitivas y de aprendizaje* [Tesis doctoral]. Universidad Complutense. Recuperado de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/edu/ucm-t25562.pdf>
- Danilov, M. y Skatkin, M. (1978). *Didáctica de la escuela media*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Flechsigt, K. Y Schiefelbein, E. (2003). *Modelos didácticos para América Latina*. EE. UU.: Interamer.
- Klimberg, L. (1972). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje*. La Habana, Cuba: Pueblo y Educación.
- Martínez, M. (1998). *Calidad educacional, actividad pedagógica y creatividad*. La Habana, Cuba: Academia.
- Pimienta, J. (2012). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje*. México: Pearson.
- Viñas, G. (2000). La pedagogía libertadora. En Colectivo de Autores (Eds.), *Tendencias pedagógicas en la realidad educativa actual*. Recuperado de https://docs.google.com/document/d/1VMrD1GkeN3gSMQVKvQ_03vZqJaZ2VG96F6wiGNaGEZo/edit?pli=1

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Iturralde, R. y Gallegos, F. (diciembre, 2014). Método de evaluación aplicado a talleres grupales de estudios de casos en la clase de administración de empresa. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 91-101.

Gestión de satisfacción al cliente en el sector comercial.

Management guide to customer satisfaction in the commercial area

Félix Enrique Villegas Yagual

Ligia Meibol Fajardo Vaca

Carlos Efraín Vásquez Fajardo

Fecha de recepción:
5 de agosto, 2014

Fecha de aprobación:
29 de octubre, 2014

Resumen

Por medio del presente estudio se realiza un análisis del nivel de satisfacción al cliente en el consumo de energía eléctrica, en las tarifas comerciales en las Cantones Milagro, Bucay, Triunfo, Naranjito, Simón Bolívar y Marcelino Maridueña. El propósito de la investigación es establecer condiciones de mejora que permitan a las empresas de distribución del suministro eléctrico fortalecer sus estándares de servicio, contribuyendo así a que los usuarios sean atendidos de forma óptima. Por medio de las encuestas aplicadas, se ha podido conocer las deficiencias en lo que respecta a Atención al Cliente, reflejada en el hecho de que los usuarios no están siendo atendidos en forma oportuna, sin atender a las leyes del sector eléctrico; y, lo más importante, sin brindar un apoyo íntegro en el proceso del trabajo que permitirá alcanzar los objetivos del área y de las empresas que brindan este servicio.

Palabras clave: satisfacción al cliente, tarifa eléctrica, suministro de energía, distribuidora, cultura organizacional.

Abstract

This study provides an analysis of the level of customer satisfaction in the electric energy consumption based on commercial rates in counties: Milagro, Bucay, Triunfo, Naranjito, Simón Bolívar, and Marcelino Maridueña. The purpose of this research is to establish conditions for improvement that will allow distributing companies of electric energy to strengthen their service standards, thus helping promote an optimal customer service. The applied surveys have shown the flaws in Customer Service. They are reflected on the fact that costumers are not being treated promptly, the laws of the electric area are being neglected; and most of all, complete support to the work that will allow achieving the goals of the area and the companies that provide this service is not being provided.

Keywords: Customer satisfaction, electric fare, energy supply, distributor, organizational culture

Félix Villegas, Docente de la Unidad de Ciencias Administrativas, Universidad Estatal de Milagro. Km 1 ½ vía Virgen de Fátima. Milagro – Ecuador. Ingeniero Comercial, Licenciado en Educación, Especialización Informática. Master en Administración y Dirección de Empresas, MAE. Máster en Educación Superior. Docente de la Universidad Estatal de Milagro y Coordinador Académico de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales, ing_enriquevillegas@hotmail.com

Ligia Fajardo, Docente de la Carrera de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría, Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales, Universidad Estatal de Milagro. Km 1 ½ vía Virgen de Fátima. Milagro – Ecuador. Ingeniera Comercial, Diplomado Superior en Inteligencia Emocional y Desarrollo del Pensamiento - Especialista en Docencia Universitaria, Magister en Gerencia de la Educación Abierta, Diplomado Superior en Currículo por Competencias.

Carlos Vásquez, Ingeniero en Sistemas Computacionales, Master en Administración de Empresas. Docente de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales, de la Universidad Estatal de Milagro, cevazf@hotmail.com

Introducción

El objetivo de este trabajo es determinar la gestión de satisfacción al cliente en el consumo de energía eléctrica en la tarifa comercial, está dirigido a todas las distribuidoras que hacen uso de la comercialización de energía directamente a los consumidores finales, debido a que los desafíos y entornos en que se desenvuelve este sector requieren de decisiones urgentes y necesarias que permitan solucionar los diversos problemas que plantean los usuarios.

Las expectativas que originaron inicialmente los cambios legales o liquidación de las empresas eléctricas independientes y la formulación de acciones interiores en cada una de ellas, han tenido que reforzarse con el transcurso del tiempo, como respuesta a la no atención de las necesidades de servicios de los clientes en un 100%.

Con la finalidad de mejorar la atención de los usuarios de este importante servicio básico, la energía eléctrica, en la actualidad administrada por el Gobierno Nacional, se plantea la importancia de conocer cuál es el porcentaje aceptable de satisfacción al cliente que permita a las distribuidoras desenvolverse en un ambiente de aceptación por parte de los usuarios y cumplir con las correspondientes leyes del sector eléctrico como Ley de Régimen del Sector Eléctrico, Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Regulaciones del Consejo Nacional de Electricidad (CONELEC).

Los resultados obtenidos a través de este estudio permitirán proponer medidas para una reducción de la insatisfacción de los clientes, a través de una mejora en la gestión de las áreas comercial y técnica, lo que producirá importantes impactos positivos en beneficio de los usuarios, cumpliéndose con la aplicación real del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 y promoviendo los niveles de eficiencia de las empresas gubernamentales.

Satisfacer a un cliente en un servicio básico, tal como lo es el suministro de energía eléctrica que nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad; la atención de los usuarios se constituye en un reto que debe iniciarse con detectar las oportunidades generadas en los mercados de un siglo marcado por la competitividad y la mejora continua.

Uno de los objetivos de la política del estado ecuatoriano es disminuir los niveles de desigualdad social, de manera que todos los ecuatorianos gocen de los servicios básicos. El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), determina que las necesidades básicas insatisfechas, (NBI), consisten en la insatisfacción real de las necesidades básicas de la población, la misma que se calculan en base a las siguientes variables:

- Abastecimiento de agua potable
- Eliminación de aguas servidas
- Servicios higiénicos
- Luz eléctrica
- Ducha
- Teléfono
- Analfabetismo

- Años de escolaridad
- Médicos hospitalarios por cada 1000 habitantes
- Camas hospitalarias por cada 1000 habitantes - Esta variable no se considera en el cálculo del indicador de NBI para el área rural

Quienes integran las distribuidoras, se preocupan por el mejoramiento del servicio a los usuarios. Los directivos, el profesional, el oficinista y el operario; todos ellos, trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases de bienestar de los clientes internos y externos como medio para mejorar los resultados de satisfacción de clientes y ser más eficiente.

Uno de los aspectos que tiene importancia para el trabajador es en lo que respecta a la satisfacción que le produce la atención de los usuarios, con resultados positivos, con mayores índices de satisfacción; y, por lo tanto, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial, por lo que para comprender y lograr saber lo importante de este servicio y la aceptable satisfacción del cliente en el consumo de energía eléctrica en la tarifa comercial, será necesario conocer significados que están inmersos en este actuar.

En este trabajo también se va a analizar los efectos de los cambios legales o liquidación de las empresas

eléctricas independientes, establecer los impactos generados por la obligada restructuración administrativa a que tiene que someterse las regionales eléctricas, determinar las consecuencias que se origina por la aplicación del actual sistema de facturación, e indagar sobre las diferentes quejas de los usuarios producidos por la mala gestión de los sistemas y subsistemas del área comercial.

Materiales y Métodos

Este análisis sobre la situación de satisfacción al cliente en el sector comercial, es de tipo no experimental, observacional, transversal y descriptivo, se lo realiza mediante encuestas a los usuarios de energía eléctrica en la tarifa Comercial, en los Cantones de: Milagro, Naranjito, El Triunfo, Simón Bolívar, Marcelino Maridueña, Bucay y Yaguachi; sobre base de los datos de viviendas y habitantes, obtenidos por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el último censo nacional, realizado en el año 2012.

La tabla 1 determina la distribución del área de estudio por zonas y porcentajes, de los usuarios encuestados, la técnica de muestreo es probabilístico aleatorio simple, sistemático, por cuanto se tomó en consideración a la población con la misma posibilidad de ser elegido como parte de la muestra determinada para cada cantón.

Las encuestas practicadas a los usuarios de energía eléctrica, sector comercial, de diversos cantones, se la realizó mediante la aplicación de un cuestionario, estructurado con 28 preguntas, por medio de visitas directas

en los establecimientos comerciales. El cuestionario se elaboró segregando atributos, como: Producto, Calidad, Información y comunicación con el cliente, Facturas, Atención al Cliente e Imagen, conforme a la regulación de calidad del servicio del Consejo Nacional de Electricidad (CONELEC), adoptándose un *Índice de Satisfacción del Consumidor* (ISC), siendo los siguientes:

Variables

- Suministro de energía sin interrupción
- Suministro de energía sin variación
- Agilidad en el restablecimiento del servicio

Información y comunicación con el cliente

- Notificación previa en caso de interrupción programada
- Orientaciones para el uso eficiente de la energía
- Orientaciones sobre riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica
- Información sobre derechos y

deberes de los clientes

Factura

- Entrega anticipada de la factura
- Factura sin errores
- Facilidad de comprensión de la información de la factura
- Fechas para el vencimiento de la factura
- Facilidades para el pago de la factura

Atención al Cliente

- Facilidad de contacto con la empresa.
- Tiempo de atención.
- Tiempo de espera.
- Conocimientos de los funcionarios sobre el asunto.
- Claridad en la información proporcionada por el personal que atiende.
- Calidad de atención (cortesía, respeto, amabilidad, buena voluntad).
- Plazos para resolver las solicitudes.
- Solución definitiva de los problemas.
- Cumplimiento de los plazos.

Tabla 1. Muestra de usuarios encuestados.

Cantones	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Milagro	304,75	81,70
Bucay	9,70	2,60
El Triunfo	7,09	1,90
Naranjito	28,72	7,70
Simón Bolívar	14,17	3,80
Marcelino Maridueña	8,58	2,30
Total	373,00	100,00

Imagen

- Empresa ágil y moderna
- Empresa honesta seria transparente.
- Empresa preocupada con la satisfacción de sus clientes.
- Empresa que contribuye para el desarrollo de la comunidad.
- Empresa preocupada con el medio ambiente.
- Empresa en la cual se puede confiar.

Gestión de satisfacción al cliente es un instrumento indispensable para desarrollar operaciones encaminadas a dar solución a los problemas planteados por los usuarios que van en busca de satisfacción del servicio que brinda cada una de las distribuidoras.

Entorno Empresarial

La empresa distribuidora de electricidad de este sector que sirve a 70.000 clientes de una comunidad eminentemente agrícola y agroindustrial, en un área de concesión aproximada de 5.000 km² que cubre en diversas proporciones a cinco provincias de las regiones costa y sierra del Ecuador; está ubicada en una zona subtropical y algunas de las comunidades a las que atiende se encuentran en el límite de la sierra y costa, gozando de un clima agradable durante todo el año. El índice de cobertura de este servicio básico a las viviendas es llegar al 100%; por cuanto es política del gobierno cumplir con los planes de obras a los sectores urbanos marginales y rurales.

El desarrollo de la zona a la cual se provee del suministro eléctrico, se encuentra firmemente ligado al perfeccionamiento

del servicio que brinda la empresa dentro del sector; por ello, se requiere concretar un posicionamiento que la consolide y le permita generar barreras de entrada, ante la eventualidad de que otras empresas de mayor envergadura intenten penetrar en este mercado, sobre la base de un nuevo reordenamiento de las áreas de concesión.

El desarrollo industrial es el desarrollo deseado y una medida de la modernización de una sociedad. Las causas del subdesarrollo son imputadas a las propias sociedades atrasadas, desconociendo la existencia de factores externos y sin indagar sus relaciones con los procesos de acumulación capitalista.

En respuesta a lo anteriormente señalado, han surgido los planteamientos del desarrollo humano que parte de la idea de que el desarrollo debe tener como centro al ser humano y no a los mercados o a la producción. Por consiguiente, lo que se debe medir no es el PIB sino el nivel de vida de las personas, a través de indicadores relativos a la satisfacción de las necesidades humanas. El índice de desarrollo humano (IDH) intenta ser una aproximación a la medición de los niveles de desarrollo humano de las personas en los distintos países.

La Constitución de la República (2008), en el art. 52 normaliza que: “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características...”; y, en el art. 66, num. 25 reconoce “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia,

eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

El Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013, objetivo 3, Mejorar la calidad de vida de la población, en su fundamento, señala que: “La calidad de vida alude directamente al Buen Vivir en todas las facetas de las personas, pues se vincula con la creación de condiciones para satisfacer sus necesidades materiales, psicológicas, sociales y ecológicas. Dicho de otra manera, tiene que ver con el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades de los individuos y de las colectividades, en su afán por satisfacer sus necesidades y construir un proyecto de vida común”. (Senplades, 2009, p. 189).

El buen vivir requiere mejorar la calidad de vida, accediendo a los servicios básicos que permiten generar otros servicios adicionales; por ello, la política y lineamiento rector del gobierno nacional está enmarcada en lograr la satisfacción en los usuarios del suministro eléctrico, factor que obliga a la reestructuración tanto en el área administrativa como financiera de las empresas que se encargan de

su distribución en nuestro país, para minimizar y eliminar las deficiencias en los procesos que actualmente se ejecutan y que están ocasionando un elevado índice de insatisfacción en los usuarios.

Ante esta situación, por tratarse de un servicio básico, se considera importante realizar una investigación al interior de la empresa distribuidora de energía, con el propósito de determinar y analizar las principales causas y efectos originados por los cambios que se efectúan por disposición gubernamental. Lo antes mencionado hace necesario establecer una declaración de los factores de mayor incidencia en la insatisfacción de los usuarios, dentro del proceso de estudio que se detallan en la tabla 2 como: la finalidad para buscar alternativas y estrategias que disminuyan estos niveles negativos que afectan no solamente a la comunidad, sino a la misma empresa, tanto en su organización administrativa, como al talento humano que ahí labora.

Determinadas las variables, en tabla 3, establecemos los procedimientos para obtener la realidad, presentando definiciones que enuncian los procedimientos empleados en la medición.

Tabla 2. Declaración de Variables.

Variables dependientes	Variables Independientes
Satisfacción del cliente.	Sistema de gestión.
Procesos.	Cambios legales.
Atención al cliente.	Liquidación.
Cobertura de necesidades.	Reestructuración.
Quejas de usuarios.	Sistema de facturación.
Retraso de entrega de planillas.	Sistema y subsistemas.
Toma de lectura.	Eficiencia.

Tabla 3. Operacionalización de Variables

Variables Independientes	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Sistema de gestión	Estructura de procedimientos, procedimientos y políticas de una organización	Gestión	% de logros alcanzados	Cronograma. Entrevistas. Evaluaciones. Encuestas.
Cambios legales	Variantes de las leyes	Leyes y Reglamentos	% de leyes cumplidas	Evaluaciones
Liquidaciones		Procesos	% de logros alcanzados	Cronograma. Presupuesto. Entrevistas. Evaluaciones. Encuestas.
Reestructuración	Modificación en los procesos de gestión	Procesos	% de tiempo empleado en actividades de atención y solución de quejas de clientes o usuarios.	Cronograma. Presupuesto. Entrevistas. Evaluaciones. Encuestas.
Sistema de facturación		Procesos	% de tiempo invertido en la facturación. Periodo de tiempo entre recepción y pago de facturas	Entrevistas. Evaluaciones. Encuestas.
Sistema y subtemas		Procesos	% de logros alcanzados	Cronograma Presupuesto Entrevistas Evaluaciones Encuestas.
Eficiencia	Correcto uso de recursos.	Procesos y desempeño.	% de logros alcanzados	Cronograma Presupuesto Entrevistas Evaluaciones Encuestas.

Tabla 4. Detalle y Resumen de Variables

Variables dependientes	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Satisfacción del cliente	Cumplimiento de las expectativas de los clientes, al usar el producto o servicio.	Clientes	% de logros alcanzados	Cronograma Entrevistas Evaluaciones Encuestas.
Procesos	Fases o etapas de una operación	Procesos	% de logros alcanzados	Cronograma. Presupuesto. Entrevistas. Evaluaciones. Encuestas.
Atención al cliente	Forma en que una empresa brinda servicio a sus clientes para lograr cumplir con las expectativas que ellos poseen en relación al producto y/o servicio.	Procesos de atención al cliente	% de clientes satisfechos	Cronograma Entrevistas Evaluaciones Encuestas.
Cobertura de necesidades		Procesos	% de clientes satisfechos. % de tiempo empleado en solución de quejas.	Cronograma. Presupuesto. Entrevistas. Evaluaciones. Encuestas.
Quejas de usuarios	Reclamo de clientes ante la inconformidad o insatisfacción producida por el servicio y/o producto adquirido.	Procesos de atención al cliente	% de quejas de usuarios	Cronograma. Entrevistas. Evaluaciones. Encuestas.
Retraso de entrega de planillas		Procesos	% de quejas de usuarios	Cronograma. Entrevistas. Evaluaciones. Encuestas.
Toma de lectura		Procesos	% de tiempo empleado en lectura de medidores.	Cronograma Entrevistas Evaluaciones Encuestas.

Resultados

De la aplicación del instrumento de investigación, obtuvimos los siguientes resultados.

Tarifa Comercial

Sección 1: Producto

A. ¿Cómo califica el servicio eléctrico que actualmente le proporciona las empresas eléctricas del Ecuador?

1. ¿Cree usted que las interrupciones no programadas del servicio en su sector son?:
2. ¿Ha observado usted variaciones continuas en la intensidad de la energía eléctrica?
3. ¿Cuándo existen cortes del servicio en su sector, la reposición del mismo se realiza de forma que usted considerada?

En la figura 1, se ilustra la apreciación en porcentaje de las interrupciones no programadas en el servicio eléctrico.

En la figura 2, demuestra los resultados obtenidos sobre la apreciación en



Figura 1. Interrupciones no Programadas
Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

porcentaje del servicio que proporcionan estas empresas a sus usuarios.

En la figura 3 están plasmados los resultados obtenidos por la reposición del servicio eléctrico cuando existen cortes.

En la figura 4, demuestra lo observado por los usuarios sobre las continuas variaciones en cuanto a la intensidad de la energía eléctrica.

Sección 2: Información y comunicación con el cliente

4. ¿Cuándo se producen cortes del servicio, programadas por la CNEL. Regional Milagro, para dar mantenimiento a su sistema de distribución; usted tiene previo conocimiento de esto?
5. ¿Recibe de parte de las empresas distribuidora de energía, orientación para el uso eficiente de la energía?
6. ¿Recibe de parte de las empresas distribuidora de energía, orientación sobre los riesgos y peligros en el uso de la energía eléctrica?

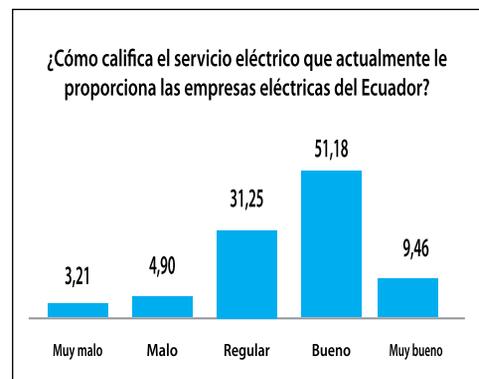


Figura 2. Variaciones en la Intensidad de la Energía Eléctrica.

Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

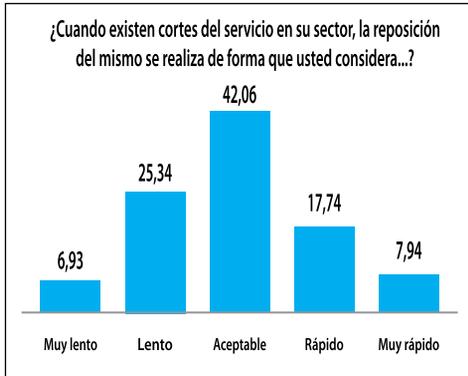


Figura 3. Reposición del Servicio en los Sectores.
Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

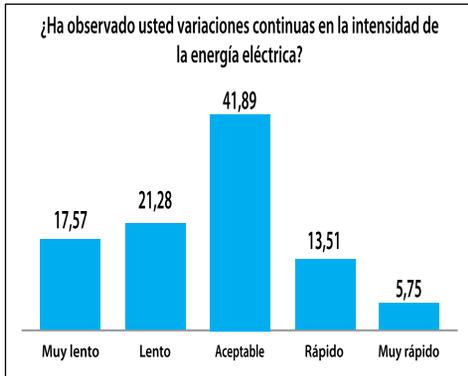


Figura 4. Servicio que Proporciona la Empresa Eléctrica.
Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

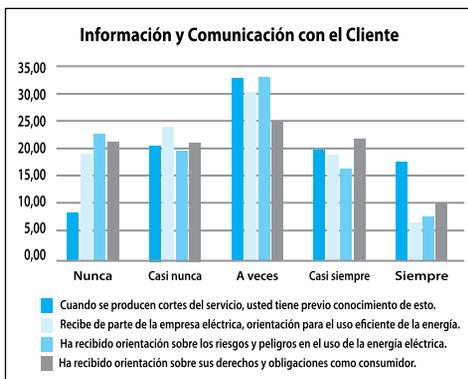


Figura 5. Resumen sobre orientación de riesgos, derechos y obligaciones como consumidor.
Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

7. ¿Recibe de parte de las empresas distribuidora de energía, orientación sobre sus derechos y obligaciones como consumidor?

En la figura 5, se presenta los resultados obtenidos sobre la información y comunicación con el cliente, está relacionado con el resumen sobre orientación de riesgos, derechos y obligaciones como consumidor.

Sección 3: Factura

8. ¿La factura por el consumo de energía eléctrica, llega a su domicilio con suficiente tiempo para realizar el pago?
9. ¿La factura por el consumo de energía eléctrica tiene errores?
10. ¿La información que le presenta las empresas distribuidora de energía, en su factura/nota de venta es clara?
11. ¿Considera que la cantidad de locales y medios para el pago de su factura son?
12. ¿Considera que el plazo que le asigna las empresas distribuidora de energía para cancelar su factura es adecuado?

En la figura 6 se presenta los resultados obtenidos en la pregunta 10, la misma está relacionada con la información que la distribuidora de energía otorga al emitir la nota de venta y/o facturas.

En la figura 7 presenta los resultados relacionado con la factura llega a su domicilio con suficiente tiempo para poder cancelar.

La figura 8 refleja los resultados obtenidos por la formulación de la

pregunta 11, que está relacionada con la cantidad de locales y medios para el pago de las facturas.

Sección 4: Atención al cliente

13. ¿Usted tiene facilidad para contactarse con las empresas distribuidora de energía cuando requiere pedir información o requiere algún servicio?
14. ¿Considera que el tiempo que dedica las empresas distribuidora de energía para atender su reclamo es?
15. ¿Considera que el tiempo que espera en las empresas distribuidora de energía al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información hasta ser atendido es?
16. ¿Considera que los funcionarios y trabajadores que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información demostraron conocimiento sobre la materia?
17. ¿Considera que los funcionarios y trabajadores que lo atendieron al realizar un reclamo, solicitar un servicio o información fueron claros al proporcionarle información?
18. ¿De manera general como califica el trato y la cordialidad de los funcionarios y/o trabajadores de las empresas distribuidora de energía que lo atendieron?
19. ¿El plazo de la solución a sus reclamos, solicitudes de servicios o pedidos de información por parte de las empresas distribuidora de energía

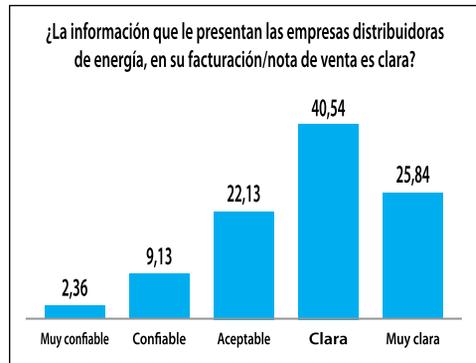


Figura 6. Información sobre la Distribución de las Facturas/Notas de Venta.

Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

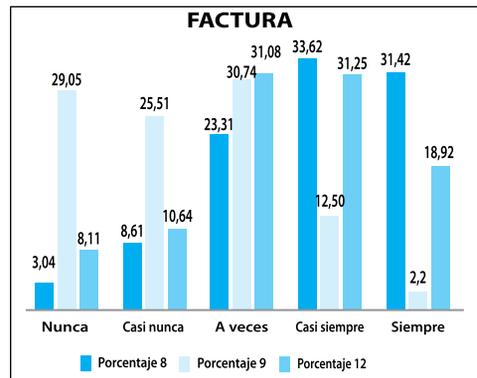


Figura 7. Facturas.

Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

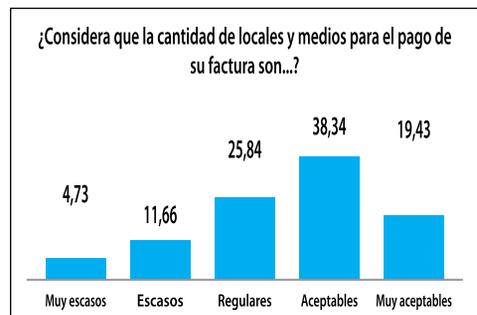


Figura 8. Cantidad de Locales y Medios de Pago.

Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

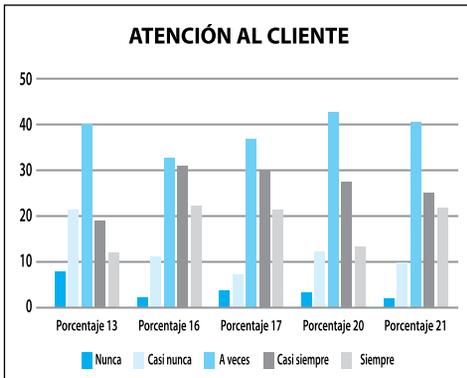


Figura 9. Atención al Cliente Distribuidoras.
Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

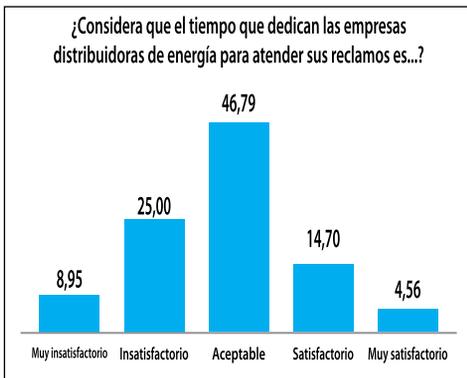


Figura 10. Atención de Reclamos de las Empresas.

Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

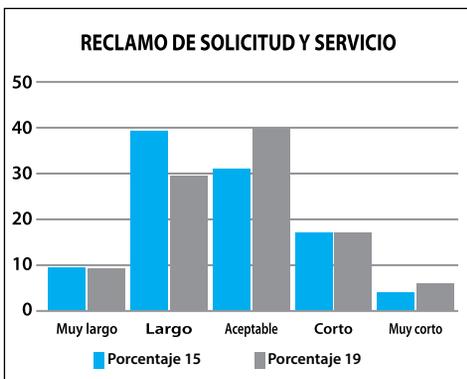


Figura 11. Reclamo de Solicitud y Servicio a los Clientes.

Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

20. ¿Cuándo realiza un reclamo en las empresas distribuidora de energía, se le da una solución definitiva a su problema?

21. ¿Cuándo realiza un reclamo en las empresas distribuidora de energía, esta cumple con los plazos acordados?

Los resultados obtenidos por la atención al cliente, planteadas en las preguntas desde la 13 hasta la 21, se presentan en la figura 9.

En la figura 10, demuestra la aceptable satisfacción por el tiempo en que dedica la distribuidora de energía para atender su reclamo.

En la figura 11 se plasma los resultados obtenidos en cuanto a la atención a los reclamos solicitados y al servicio prestado.

Los resultados obtenidos en la pregunta 18 y que está relacionado con la atención a los clientes, en cuanto al trato y la cordialidad de los funcionarios y/o trabajadores de las empresas distribuidoras de energía eléctrica, se demuestran en la figura 12.

Sección 5: Imagen

22. ¿Considera usted que las empresas distribuidora de energía, es ágil, moderna?

23. Considera usted que las empresas distribuidora de energía es honesta, seria y transparente?

24. ¿Considera usted que las empresas distribuidora de energía se preocupa por lograr la satisfacción de sus clientes?

25. ¿Considera usted que las empresas distribuidora de energía, contribuye al desarrollo de la comunidad?
26. ¿Considera usted que las empresas distribuidora de energía está preocupada con la conservación del medio ambiente?
27. ¿Considera usted que las empresas distribuidora de energía es una empresa en la cual se puede confiar?
28. ¿Qué recomendaría usted a las empresas distribuidora de energía para mejorar las condiciones de su servicio en cada una de las áreas que se detallan a continuación?:

En la figura 13 se presenta los resultados que están relacionados con la imagen que se tienen las empresas distribuidoras de energía, en cuanto a su agilidad y modernidad.

La figura 14 resume los resultados obtenidos sobre la imagen de las empresas distribuidora de energía eléctrica, está relacionado con las preguntas 22 a la 28.

La figura 15 presenta los resultados obtenidos sobre las recomendaciones que sugieren par mejor las condiciones de servicio.

Conclusiones

Los resultados obtenidos de la investigación sobre la gestión de satisfacción al cliente, por parte de quienes suministran el servicio eléctrico, permiten concluir:

La actual atención al Cliente refleja que los usuarios no están siendo atendidos en forma oportuna, no existe una sujeción a

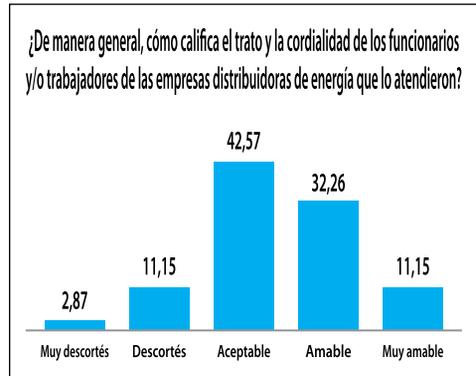


Figura 12. Trato y Cordialidad de los Funcionarios.

Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

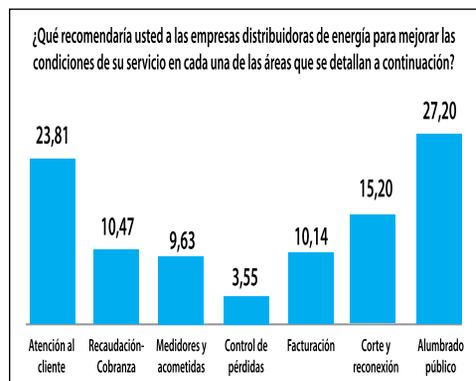
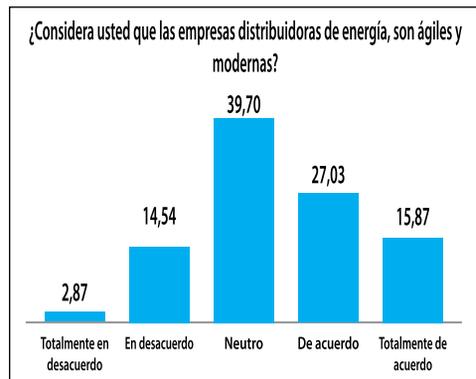


Figura 13. Empresa Distribuidora Ágil y Moderna.

Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

las leyes del sector eléctrico, no se brinda un apoyo íntegro a los usuarios en lo que respecta a sus requerimientos y los procesos de trabajo entorpecen el logro de los objetivos del área de servicio al cliente y de la empresa.

El Área Comercial (usuarios), siendo considerada el eje principal y siempre con el mayor número de clientes, es una de las más desatendidas; como resultado del escaso apoyo que se brinda para las actividades de: Inspección, instalación, medición y facturación.

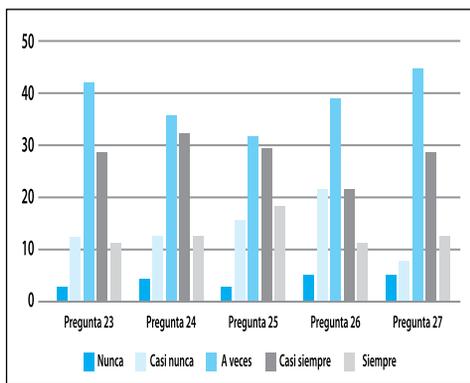


Figura 14. Imagen.
Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

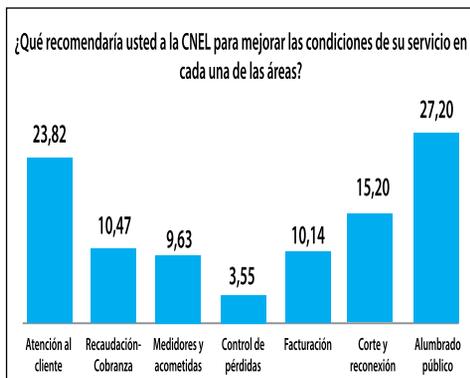


Figura 15. Mejorar las Condiciones del Servicio de Cada Área (valores en porcentajes).
Fuente: Encuestas a los usuarios-domicilios.

Se generan quejas constantes por parte de los clientes del área comercial, lo que refleja una gestión escasamente eficiente de las empresas que proveen el suministro eléctrico, al tardar un excesivo nivel de tiempo en resolver los inconvenientes presentados por sus usuarios, como resultado de la falta de materiales de trabajo. Además, lo mencionado repercute en proyectar una imagen negativa de dichos proveedores y no cumplir con los plazos establecidos en las leyes y reglamentos de los consumidores.

Los clientes del área comercial, especialmente, consideran que las empresas proveedoras de energía eléctrica deben asumir un papel más activo en lo que corresponde a instruir a sus usuarios en el manejo eficiente de la electricidad.

El capital humano de las distribuidoras de energía eléctrica no brindan un trato cordial y ampliamente satisfactorio a los clientes, generándose conflictos que influyen en la percepción de la calidad de la gestión de la corporación, en este caso la CNEL Milagro.

La empresa debe tener claramente definidos los procesos de Atención al Público a fin de conseguir exitosamente los objetivos planteados. Sin embargo, junto a eso se debería considerar la capacitación continua en materia de atención y satisfacción al cliente.

Efectuar revisiones de mantenimiento, especialmente al área comercial (usuarios), a su vez informarlos constantemente para generar en ellos conocimiento y concienciación sobre el manejo eficiente de la energía eléctrica

y reducir los riesgos de su errónea manipulación.

Generar un sistema integral de comunicación en enlace, que permita el flujo acelerado de información y garantice los resultados oportunamente; incorporando la tecnología para presentar los reclamos, mediante el uso del internet, como medida de recepción de quejas y de retroalimentación de información para generar respuestas y soluciones en forma ágil.

Incorporar como parte de las actividades de satisfacción al cliente, mediciones periódicas sobre la percepción del servicio que se está aprovisionando, esto servirá como medida de seguimiento de una mejora continua, acorde a políticas

Considerar los resultados del presente estudio, como parte de apoyo para agilizar la gestión y procesos de atención al cliente.

Efectuar oportunamente las lecturas de los medidores y entregar las planillas en forma inmediata, mediante el establecimiento de fechas de cancelación, acordes a la realidad económica del país y a los intervalos de tiempo entre lectura y facturación. Además, implementar nuevos convenios con una mayor cantidad de entidades financieras que brinden facilidades para el servicio de cancelación.

Referencias

Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. Decreto Legislativo # 0. Registro oficial # 449. 20 de octubre de 2008.

Beck, U. (2007). Modernización Reflexiva.

Recuperado de: <http://www.criterios.es/pdf/archplusbeckmoder.pdf>

Boisier, S. (agosto, 1999). ¿Desarrollo Local, de qué estamos hablando? Recuperado de: <http://www.franciscohuertas.com.ar/wp-content/uploads/2011/04/BOISIER-Desarrollo-local-de-qu%C3%A9-estamos-hablando.pdf>.

CONELEC. (22 de noviembre, 2007). Regulación 004/01. Instructivo para el manejo de los formularios de control de calidad del servicio eléctrico de distribución. Recuperado de <http://www.conelec.gob.ec/normativa/CalidadDeServicio.doc>

CONELEC. (15 de marzo, 2012). Regulación 003/12, Modelo de factura para el pago de los valores correspondientes por los servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público general. Recuperado de <http://www.conelec.gob.ec/normativa/Regulacion%20No%20CONELEC%20004%2014%20Modelo%20de%20Planilla%20El%C3%A8ctrica.doc>

CONELEC. (27 de Diciembre de 2012). Regulación 119/12, Reformas a la Regulación No. CONELEC 003/12. Modelo de factura para el pago de los valores correspondientes por los servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público general. Recuperado de <http://www.conelec.gob.ec/normativa/Regulacion%20No%20CONELEC%20004%2014%20Modelo%20de%20Planilla%20El%C3%A8ctrica.doc>

Congreso Nacional del Ecuador. (18 de Septiembre de 1996). Ley de Régimen del Sector Eléctrico. Suplemento del Registro Oficial No. 43 de 10 de octubre de 1996.

Congreso Nacional. (10 de julio, 2000). Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. R.O. # 116.

- Fornell, C. (2008). El cliente satisfecho, estrategias cuantitativas y cualitativas para fidelizar al consumidor. Barcelona: Deusto
- INEC. (2012). Censo de población y vivienda 2010. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/centso-de-poblacion-y-vivienda/>
- Nevado, D., López, V., Pérez-Carballo, J. y Zariátegui, J. (2007). Cómo gestionar el binomio productividad-rentabilidad. Madrid: Especial Directivos.
- Presidencia de la República. (2006). Decreto Ejecutivo 2066. Reglamento a la Ley de Régimen del Sector Eléctrico. Registro Oficial No. 401, 21 de Noviembre de 2006.
- Rokes, B. (2003). Servicio al cliente. México: Thompson.
- SENPLADES. (2009). Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013. Quito, Ecuador: Senplades.
- Varela, R. y Bedoya, O. L. (2006). Modelo conceptual de desarrollo empresarial basado en competencias. Estudios Gerenciales, (100) 21-47. Recuperado de <http://148.215.2.11/articulo.oa?id=21210001>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Villegas, F., Fajardo, L. y Vásquez, C. (diciembre, 2014). Gestión de satisfacción al cliente en el sector comercial. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 102-116.

YACHANA

REVISTA CIENTÍFICA

Volúmen 3, Número 2, Diciembre 2014

ÁREA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Los beneficios de aplicar las TICs en la Universidad

The benefits of applying ICT at the University

Lorena Bodero

Zoila Alvarado

Fecha de recepción:
29 de julio, 2014

Fecha de aprobación:
13 de noviembre, 2014

Resumen

El siguiente artículo despliega un análisis sobre los beneficios de aplicar las TICs en la universidad, siendo considerada la tecnología como el artifice de innumerables acciones que desencadenan éxitos y fracasos en los diferentes ámbitos del desarrollo personal y profesional. En la universidad las TICs se han convertido en un instrumento del conocimiento, indispensable para alcanzar un nivel de educación de calidad, en que los docentes y estudiantes son los actores beneficiados con su aplicación, permitiéndoles abordar temas de diversas índoles, logrando involucrarse en variados ambientes de aprendizaje enriquecidos con las estrategias de aprendizaje activo que la tecnología pone a su disposición, donde existe un trabajo en conjunto para la creación de sus propios conocimientos de una manera eficaz y sólida, generando exitosos resultados de aprendizaje. Por lo tanto, es necesario establecer las ventajas de sus aplicaciones en la educación y concienciar a la comunidad educativa sobre su uso adecuado, el mismo que debe apuntar a fortalecer los aprendizajes y a crear competencias con una vertiente ética e innovadora, de una cultura tecnológica y digital, propia del siglo XXI.

Palabras claves: TICs, conocimiento, actores, ambientes de aprendizaje, competencias, cultura tecnológica digital.

Abstract

The following article displays an analysis of the benefits of applying ICT in college education. Technology is considered as the architect of countless actions that trigger successes and failures in different areas of personal and professional development. In college ICT has become an instrument of knowledge. It is essential for achieving a level of quality education, in which teachers and students are the actors who benefit from its application. It enables them to address issues of various kinds, to get involved in varied learning environments enriched with active learning strategies that technology offers, an environment where there is a joint effort to create their own knowledge in an efficient and solid way, generating successful learning outcomes. Therefore, it is necessary to establish the advantages of its application in education and to raise awareness about their proper use in the educational community. The aim should be to strengthen and create learning skills with an ethical and innovative aspect, that of a XXI century technological and digital culture.

Keywords: ICTs, knowledge, actors, learning environments, competences, digital and technological culture.

Lorena Bodero, Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Av. de las Américas. Apartado postal 11-33. Guayaquil-Ecuador

Zoila Alvarado, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Av. de las Américas. Apartado postal 11-33. Guayaquil-Ecuador

Introducción

La actual sociedad del conocimiento, impone retos en todos los campos de nuestras vidas, más aún en el educativo. Las TICs, Tecnologías de la Información y Comunicación se presentan como un desafío para las Instituciones de Nivel Superior, que no solo se interesa por tener en sus aulas un docente capacitado en impartir una excelente cátedra o en estudiantes que busquen nuevas formas de aprender, sino que desea optar por una tecnología que apunte a una educación de calidad.

Investigaciones actuales, demuestran beneficios de aplicar las TICs en la universidad. Begoña (2012), analizó los retos del aprendizaje con tecnologías digitales, en su trabajo se incluyó investigaciones correlacionales y naturalistas en entornos reales y complejos, permitiendo recabar información importante y llegando a establecer en sus resultados, limitaciones en el diseño de tecnologías que permitan lograr un óptimo aprendizaje. Esto se contrasta con el trabajo investigativo de Rodríguez (2011), sobre la relación de las TICs en la enseñanza universitaria, mediante un análisis profundo y el aporte de varios autores, le conllevan a finalizar refiriendo que las TICs apuntan a un nuevo modelo de enseñanza, donde la tecnología se conjuga con el aprendizaje, prevaleciendo los propósitos educativos, en beneficio de los actores intervinientes.

Las TICs en la educación, van a generar cambios significativos en el proceso de enseñanza- aprendizaje, favoreciendo el rol del docente, que brinda acompañamiento al estudiante,

para que pueda adquirir conocimientos, interactuando con la tecnología. Así, como rol del estudiante, cuando se siente motivado por aprender, conduciéndose a sí mismo a buscar su aprendizaje, haciendo uso de la tecnología, para luego procesar la información obtenida y finalmente transferirla al resto del entorno.

Las TICs, ofrecen una amplia gama de hardware (se refiere a todos los aparatos o dispositivos físicos), como lo son la tv, el computador, la Tablet, el i pod, el ipad, las videocámaras, los celulares, entre otros. Y software, como lo son todos los programas y que además del internet, considerada como una red de redes por Pablos (2003), permitirá por medio de cualquier dispositivo, acceder a la información y comunicación existente.

Son incontables las bondades de las TICs, logrando que el aprendizaje sea más placentero y significativo, permitiendo a la comunidad educativa la interacción de la información en tiempo real, logrando romper las brechas del tiempo y del espacio entre el docente y el estudiante.

Ventajas de aplicar las TICs en la educación

La tecnología convive con nosotros y debemos aprovecharla en beneficio de nuestro aprendizaje. Para Marqués (citado en Montes, 2010) son muchas las ventajas que las TICs proporcionan tanto al docente como a los estudiantes, entre ellas menciona: *La motivación* que siente el estudiante, lo lleva a buscar la información por sus propios medios, aplicando las TICs en sus investigaciones o en todo aquello, en

lo que siente interés por aprender. El *interés* dependerá del hábito que tenga establecido el estudiante, por utilizar las TICs como herramienta didáctica, la misma que ha sido incluida en su educación desde su educación inicial y que se ha fortalecido con los años, por el uso constante del docente que ha creado el hábito en sus estudiantes. La *interacción* de la información, con los docentes y compañeros, traspasará el salón de clases y la universidad. Con el *trabajo cooperativo*, el trabajo se hará en conjunto, respetando la *autonomía* y la *creatividad* de cada uno, ya sea aprendiendo, intercambiando experiencias e información, elaborando proyectos, investigaciones, ensayos y enriqueciendo su aprendizaje en beneficio de ellos mismos. La *retroalimentación*, los hará consciente de reconocer sus errores y corregirlos sin necesidad de recurrir a sus maestros.

El uso de las TICs en la educación, apunta a un nuevo tipo de docente y estudiante. Por su lado, el docente ya no es considerado, la fuente total del conocimiento, pasando a convertirse en un guía o acompañante del estudiante en la adquisición del aprendizaje. Por su parte el estudiante ya no es un ente pasivo (Rivero y Mendoza, 2008).

Estudios realizados por Montes (2010), afirman que la universidad se considera un escenario apto para la aplicación de las TICs, siendo consideradas herramientas didácticas que facilitan el proceso de enseñar y aprender. Cuando los estudiantes universitarios adquieren competencias digitales, desarrollan habilidades, destrezas, capacidades, acordes a las exigencias de

nuestra sociedad actual, donde prima la importancia por el saber, la innovación y la creatividad.

Escenarios de aplicación de las TICs en la Universidad

En este sentido, Aviram (2002) identifica tres escenarios para la adaptación de las TICs en el nuevo contexto cultural.

Escenario Tecnócrata: La universidad realiza sus adaptaciones, haciendo pocos ajustes, logrando introducir a los estudiantes en la “alfabetización digital”, involucrándolos en el conocimiento y la aplicación de las TICs.

Escenario Reformista: En este escenario los estudiantes y los docentes aprenden con las TICs, las mismas que se integran en el aula para convertirse en instrumentos de aprendizaje.

Escenario Holístico: La Institución hace una reestructuración en toda su infraestructura y prepara a todo el personal para el entorno, el cual va de la mano con la aplicación de las TICs.

La Alfabetización Digital

Hace dos décadas, hablar de persona alfabetada, era aquella que sabía leer y escribir correctamente, hoy en día esa concepción ha cambiado. La era digital en la que nos encontramos, exige que todos desarrollemos *competencias tecnológicas, digitales y éticas*. La primera implica el conocimiento y uso del manejo de las TICs, la segunda el conocimiento de la informática, con actualización en el manejo de programas y la tercera que se logra con el uso responsable que los actores decidan darle a la tecnología.

Hoy nos referimos a los alfabetos digitales, a las generaciones actuales o “generación NET”, llamados así por Prensky (2001), refiriéndose a los *Nativos digitales*, todas aquellas personas nacidos en la décadas de los 80 hasta la actualidad, y que han tenido la facilidad de interactuar con la tecnología desde su nacimiento, porque han tenido en su entorno, los celulares, las videocámaras, videojuegos, ipad, tablet, entre otros dispositivos. Son la generación del color y de lo gráfico. Donde prima la comunicación sincrónica (tiempo real), con familiares o amigos, cercanos o lejanos.

Analizando lo antes mencionado, son nuestros estudiantes los que interactúan sin ningún inconveniente con la tecnología, teniendo amplia accesibilidad a toda la información existente en la web. Son algunas las interrogantes, que en el ámbito educativo nos podemos plantear, como ¿Qué tan beneficioso es el uso de las TICs en el proceso de formación de nuestros estudiantes universitarios? o si ¿Realmente los estudiantes utilizan las TICs para aprender? y ¿De qué manera influye la aplicación de las TICs en su rendimiento académico?

Los estudiantes universitarios, por lo general traen consigo conocimientos básicos, sobre el manejo del computador, office y el internet, siendo estas herramientas las más utilizadas en la elaboración de trabajos autónomos, investigaciones, proyectos formativos, ensayos y exposiciones. Lo que ellos saben, es producto de la interacción continua con las tecnologías, por lo tanto, esto cambia de perspectiva cuando por sí solos realizan la búsqueda

de información, encontrándose con una infinidad de contenidos y aprobando todos sin tener en cuenta de donde proviene la información. Muchos no optan por leer la información necesaria, el deseo de hacer la búsqueda con rapidez, no piensan en la realidad en que se encuentran y utilizan conceptos que no siguen las líneas de su educación o cultura. Es necesario utilizar la tecnología para aprender, pero muchas veces esta interfiere durante la clase que imparte el docente, convirtiéndose en una distracción en la universidad y de igual manera sucede cuando realizan trabajos autónomos en sus casas. Otro factor que se debe tomar en cuenta es la pérdida de tiempo, que si lo hacen de una manera dirigida, el tiempo sería un factor beneficioso y una ventaja al utilizar las TICs.

Las TICs forman parte de nuestra cultura tecnológica. La sociedad actual se adapta perfectamente a las tecnologías de la información y comunicación, siendo consideradas como un fenómeno que ha invadido todos los sectores de nuestra vida, generando cambios en las relaciones laborales, económicas, culturales y sociales; así como en la manera de pensar y actuar de todos nosotros.

Sin embargo, también hay que resaltar el esfuerzo que muchos docentes hacen por estar al tanto de la tecnología. Y es que las personas nacidas antes de los años 80, son consideradas *Inmigrantes digitales*, los mismos que han tenido que adaptarse a la tecnología, aprendiéndola y aprehendiéndola, para estar acorde con las exigencias de la nueva era. Logrando combinar su cotidianeidad, con en uso del

celular, los cajeros automáticos, facturas electrónicas, correos electrónicos, toda clase de información recibidas, tanto de instituciones públicas como privadas; ameritando involucrarnos en el mundo tecnológico. Como docentes, es necesario manejar la tecnología, siendo fuente de motivación de nuestros estudiantes, conociendo y operándola, servirá de motivación para que nuestros estudiantes la adopten en su vida diaria, favoreciendo su aprendizaje en la Universidad.

Base Legal en Ecuador

Dentro del plan del Buen Vivir, la Constitución del Ecuador, promulgada el 20 de octubre del 2008, el Art. 347, numeral 1 tiene como política de Estado fortalecer la educación pública y la coeducación. Actualmente las instituciones educativas públicas, tienen una mejor infraestructura, preocupándose que exista tecnología de punta para un mejor rendimiento de enseñanza aprendizaje.

En el numeral 7 y 8 expresa “el fin de erradicar el analfabetismo puro, funcional y digital incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales”.

Las instituciones públicas y privadas deben estar acondicionadas con la tecnología, contar con salones de computación, proyectores en los salones de clases y brindar acceso de red inalámbrica. Así mismo contar con docentes capacitados para el manejo e implementación de programas didácticos y pedagógicos, que faciliten

el aprendizaje de las tecnologías, aplicándolas en todas las asignaturas. El aprendizaje en conjunto con la tecnología, debe de ser aprovechada en la educación desde la escuela, a fin de que cuando el estudiante llegue aun nivel superior, tenga dominio de la misma y sea considerado un alfabeto digital. Muchos jóvenes en la universidad, solo se limitan al manejo de las herramientas de *Microsoft Office* y recurren al *copy and page* cuando se les solicita un trabajo de investigación.

De acuerdo a lo establecido en la LOES en su Art. 5 literal C, son derechos de los estudiantes, contar y acceder a los medios y recursos adecuados para su formación superior; garantizados por la Constitución.

Para la investigación científica, el estado garantiza los medios tecnológicos para acceder a la información y desarrollar los proyectos que se realizan en las universidades.

Para cumplir con los fines de la Educación Superior, que establece el Art. 8 de la LOES, es fundamental formar profesionales, de acuerdo a las necesidades actuales del País. El Estado actuará bajo el principio de pertinencia, que consiste en que ésta, responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional y al régimen de desarrollo científico, como humanístico, tecnología mundial y a la diversidad cultural. Razón por la cual, se está fomentando la educación superior, con una visión científica, dotándola de nuevas herramientas tecnológicas que sirven para la recopilación de datos informáticos, para realizar proyectos

de investigación, basados en el Plan del Buen Vivir.

Conclusiones

Las TICs en el ámbito educativo, involucra a todos sus actores en el proceso de enseñanza-aprendizaje, siendo un reto alcanzar estándares de calidad dentro de la sociedad, obteniendo resultados de costo-beneficio en los diferentes entornos de su desarrollo.

Las Instituciones de Educación Superior deben establecer tecnologías y estrategias para cumplir con los objetivos de la innovación científica, acordes con las exigencias de la sociedad actual.

Las TICs conllevan a un cambio del paradigma educativo, sumergiendo a todos los actores en los diferentes entornos virtuales de aprendizaje.

Con la aplicación correcta de las TICs, se desarrollan habilidades y destrezas de los estudiantes, con fines de crear una conciencia crítica ante las tecnologías.

La educación, la comunicación y la tecnología se vinculan con el proceso de enseñanza- aprendizaje, reflejándose en la adquisición de competencias básicas que permitan a los docentes y estudiantes un mejor desempeño en el quehacer de sus labores cotidianas.

Referencias

Asamblea Nacional. (2008). *Constitución Política del Ecuador*. Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008. Recuperado de <http://biblioteca.espe.edu.ec/upload/2008.pdf>

_____. (2010). Ley Orgánica de Educación Superior. Registro Oficial No.

298, 12 de octubre de 2010. Recuperado de <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>

Aviran, R. (n. d.). *¿Podrá la educación domesticar las TICs? Centro para el futurismo en la educación*. Recuperado de <http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/pon1.pdf>

Begoña, G. (2012). Retos y tendencias sobre el futuro de la investigación acerca del aprendizaje con tecnologías digitales. *RED. Revista de Educación a Distancia*, 32. Recuperado de <http://www.um.es/ead/red/32/gros.pdf>

González, A., (2008). Las competencias básicas. Claves y propuestas para su desarrollo en los centros. Recuperado de <http://www.terras.edu.ar/jornadas/134/biblio/134Las-competencias-basicas.pdf>

<http://revistas.luz.edu.ve/index.php/omnia/article/viewFile/8725/8698>

Mirete, B. y García, F. (2014). Rendimiento académico y TIC. Una Experiencia con webs didácticas en la universidad de Murcia. *Revista de Medios y Educación*, 44. Recuperado de <http://acdc.sav.us.es/pixelbit/images/stories/p44/12.pdf>

Montes, A. (2010). Un buen recurso escasamente utilizado, las TIC en las aulas de Educación Primaria. *Hekademos. Revista Educativa Digital*, 3(7). Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3745686.pdf>

Pablos, J., De y Colás, P. (n. d.). *La formación del profesorado basada en redes de aprendizaje virtual: aplicación de técnicas dafo*. Recuperado de http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_05/n5_art_colas_pablos.htm

Prensky, M. (2001). Nativos digitales, Inmigrantes digitales. *On the Horizon. MCB University Press*, 9(5). Recuperado

- de <http://psiytecnologia.files.wordpress.com/2010/02/prensky-nativos-digitales-inmigrantes-digital-traduccion.pdf>
- Rivero, V. y Mendoza, M. (2008). Consideraciones teóricas del uso del internet en educación. *Revista OMNIA*, 14(1). Recuperado de
- Rodríguez, E. (2011). Ventajas e inconvenientes de las tics en el aula España. Centro educativo de Cádiz.
- Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/ced/09/emrc.htm>
- Soto, C., Martínez, S. y Neira, O. (2009). Ventajas del uso de las TICs en el proceso de enseñanza. Aprendizaje desde la óptica de los docentes universitarios españoles. EDUTEC. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 1(12). Recuperado de <http://web.ua.es/es/ice/jornadas-redes/documentos/2013-posters/334927.pdf>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Bodero, L. y Alvarado, Z. (diciembre, 2014). Los beneficios de aplicar las TICs en la universidad. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 119-125.

Desafíos pedagógicos ante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Educación Superior del Ecuador

Pedagogical challenges to the use of information and communications technology in higher education in Ecuador

Amalín Ladaysé Mayorga Albán

Yonaiker Navas

Silvia Pacheco Mendoza

Fecha de recepción:

11 de agosto, 2014

Fecha de aprobación:

29 de octubre, 2014

Resumen

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha cambiado la visión que se tenía en cuanto a su uso, actualmente se concibe a las TICS como una herramienta que permite el acceso al conocimiento, mediante la inclusión de éstas en los diseños curriculares de todos los niveles de enseñanza. Es importante en este proceso resaltar el rol del docente, algunos conciben a las TIC como objeto de conocimiento y otro como simples herramientas didácticas. El uso adecuado de las TICS conducen al desarrollo de las ciencias, y fortalece el trabajo interdisciplinario y multidisciplinario en todos los niveles educativos, este proceso se manifiesta como un desafío pedagógico en la incorporación de las TIC a las aulas como objeto de conocimiento y estudio, como un escenario virtual de enseñanza y aprendizaje y como herramienta fortalecedora de habilidades meta cognitivas. La tecnología está cada vez más supeditada a los retos que tienen los docentes al momento de impartir el aprendizaje, la educación superior no es la excepción, y en este nivel se hace presente a través del uso de plataformas, programas y herramientas utilizadas por docentes y estudiantes. En Ecuador se determina que entre los 19 problemas principales del Régimen Académico, se encuentra la *debilidad o ausencia de uso de TIC para aprendizaje en todas las modalidades*.

Palabras clave: Desafíos pedagógicos, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Educación Superior

Abstract

The vision of the use of Information and Communications Technology (ICT) has changed; ICT is now conceived as a tool to access knowledge, by including it in the curricula at all levels of education. It is important to highlight the role of the teacher in this process. Some teachers acknowledge ICT as an object for knowledge. Others see ICT as didactic tools for teaching. Proper use of ICT leads to the development of science and shows itself as a pedagogical challenge at incorporating ICT into the classroom as an object for knowledge and study, as a virtual scenario for teaching and learning and as a tool to strengthen meta-cognitive skills. Technology is increasingly subject to the challenges teachers have to face when imparting learning. Higher education is no exception, and at this level it is present through the use of platforms, programs and tools used both by teachers and students. *The weakness or absence of use of ICT for learning in all forms* has been determined as one the 19 main problems of the Academic System in Ecuador.

Keywords: Pedagogical Challenges, Information and Communications Technology, Higher Education.

Amalín Mayorga, Ingeniera en Sistemas Computacionales y Analista de Sistemas. Magíster en Gerencia Educativa. Directora de la Carrera Licenciatura en Informática y Programación de la Universidad Estatal de Milagro. amayorgaa@unemi.edu.ec

Yonaiker Navas, Doctora en Ciencias Pedagógicas. Especialista en Entornos Virtuales de Aprendizaje y e-Learning. yonaiker@gmail.com

Silvia Pacheco, Licenciada en Ciencias de la Educación. Magíster en Educación Superior. Directora del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal de Milagro. silvirosi2417@hotmail.com

Introducción

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han integrado en el día a día de los seres humanos, cambiando la visión que se tiene del mundo, modificando los patrones de acceso al conocimiento y de interacción interpersonal, pasando de la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento. Progresivamente, se han ido incluyendo las TIC en los diseños curriculares de todos los niveles de la enseñanza formal y no formal.

Esta inclusión tiene un pilar crítico: la formación de docentes. Estos espacios de formación se ven influenciados por los dilemas que surgen de pensar en las TIC desde varios puntos de vista, siendo uno de ellos el percibirlas como objeto de conocimiento y otro en su uso como herramienta didáctica. Además, el análisis del modelo de enseñanza que resulta imprescindible a la hora de pensar críticamente en la inclusión de las mismas.

Dar un nuevo significado al rol del docente resulta primordial para realizar una inclusión significativa de tecnología en los espacios de enseñanza y el fortalecimiento de su capacitación parece ser el camino.

Desarrollo

El uso de las TIC ha modificado y complejizado la docencia en todos los aspectos, desde los procesos de instrucción hasta la preparación a lo largo de la vida docente. Se ha escrito mucho sobre el tema de los cambios educativos con la presencia de las TIC y su influencia en la docencia (Carneiro, R., Toscano, J.

y Díaz, T, 2009) las diferentes miradas sobre la realidad y las consecuencias que estos cambios producen y producirán en el desarrollo de las ciencias, así como el fortalecimiento del trabajo interdisciplinario y multidisciplinario. La rapidez con que se producen algunos de estos cambios que se dan a todo nivel, tanto en la esfera científica como tecnológica, geográfica, política y hasta moral, impacta y obliga a hacer importantes y permanentes esfuerzos de adaptación en el uso de la tecnología.

Este mundo tecnológico, cada vez más complejo, representa un desafío pedagógico, que abarca desde la incorporación de las TIC a las aulas y al currículo inicial, la adecuación de la formación inicial del docente y políticas públicas que aseguren la implementación sistemáticas de reformas que impactan en los sistemas educativos a todos los niveles, asegurando la cobertura y calidad de la infraestructura tecnológica lo que conlleva a reflexionar acerca de cómo incluir tecnologías en dichos procesos. Esta reflexión tiene un doble sentido para las autoras:

- *Epistemológicamente:* Implica pensar acerca de qué son las Tecnologías de la Información y la Comunicación, qué cambios implican en la realidad, para qué sirven, cómo pueden ser utilizadas (en función de la situación educativa, valores éticos, etc.).
- *Pragmáticamente:* Partiendo del conocimiento de estas nuevas tecnologías, se debe analizar cómo es posible potenciar su uso en función de diferentes contextos de enseñanza y aprendizaje.

Los nuevos contextos tecnológicos y la necesidad de mejorar la calidad de las ofertas educativas en todos los niveles, fundamentan la necesidad de incorporar las TIC a las situaciones educativas. Pero: ¿cuáles podrían ser los caminos posibles para esta incorporación? ¿Cómo se prepara a los docentes para que puedan acompañar este cambio?

Según autores como Zángara, A., Russo, C., González, A., Martín, M., Esnaola, F. y Sánchez, A. (2009) el plan de formación de docentes para acercarse al uso de TIC en educación debe basarse en tres pilares:

1. Tecnología como objeto de conocimiento y estudio: transitar el camino que va desde la “resistencia” a la “desmitificación” de la tecnología y del uso “artefactual” al “uso crítico” y reflexivo. La postura de estos autores es enseñar a pensar en las tecnologías, con las tecnologías y a través de las tecnologías.
2. Tecnología como escenario virtual de enseñanza y aprendizaje: la tecnología nos ayuda a construir nuevos escenarios de interacción teniendo en cuenta aspectos como:
 - a. El cambio del rol de docentes y estudiantes que supone el trabajo con TIC.
 - b. Las modificaciones en el perfil y la formación de los docentes, así como en las estrategias de enseñanza.
 - c. Las estrategias de aprendizaje de los estudiantes. El aprendizaje debe basarse en

el favorecimiento del sentido crítico y el desarrollo de estrategias de apropiación y resignificación de los saberes.

3. Tecnología como herramienta fortalecedora de habilidades meta cognitivas: siguiendo las ideas de Rodino (1996), al incorporar las TIC en los procesos instruccionales también se incorporan las estrategias para el aprendizaje autónomo, estrategias para procesar información y se generan nuevas actitudes tanto en el docente como en el estudiante que le hacen apropiarse de los saberes de una forma crítica, autónoma, reflexiva.

El desarrollo acelerado de la *Sociedad de la Información* o del *Conocimiento* está suponiendo retos, impensables hace unos años, para la educación, la omnipresencia de las TIC es al mismo tiempo una oportunidad y un desafío. Tal vez lo más relevante sea que esta generación de dicentes no han tenido que acceder a las nuevas tecnologías, sino que han nacido con ellas y que se enfrentan al conocimiento desde postulados diferentes a los del pasado, lo cual supone un desafío enorme para los profesores, la mayoría de ellos inmigrantes digitales, para las escuelas, para los responsables educativos y para los gestores de las políticas públicas relacionadas con la innovación, la tecnología, la ciencia y la educación (Navas, 2001; Navas y Olivero, 2012).

El diseño de los nuevos currículos y la práctica de la enseñanza han de tener en cuenta a sus destinatarios. Como señala el proyecto colectivo iberoamericano

para la próxima década (Carneiro, et al., 2009), el análisis de las culturas juveniles es indispensable para afrontar los desafíos de una educación que llegue a todos los alumnos y en la que todos aprenden para integrarse de forma activa en la sociedad. Ello no quiere decir que los objetivos y los contenidos de aprendizaje deben acomodarse a los intereses de los jóvenes, sino que en su concreción es preciso tenerlos en cuenta para incrementar la motivación de los alumnos y lograr que un mayor número de jóvenes con alto riesgo de abandono se mantenga en las aulas durante más tiempo. Para el logro de estos objetivos, la incorporación innovadora de las TIC en la enseñanza es una estrategia que debe reforzarse.

La tarea principal, por tanto, es lograr que los alumnos mejoren sus aprendizajes con la utilización de las tecnologías de la información. Pero ello supone configurar un nuevo escenario en las relaciones entre docentes, estudiantes, contenidos y hacerlo también en la evaluación de todo el proceso de enseñanza y de aprendizaje. Si difícil es cambiar la forma de enseñar, aún lo es más modificar el sistema habitual utilizado para la evaluación. Por ello, la formación de los docentes para que dispongan de las competencias necesarias que les permitan incorporar de forma natural las TIC en su práctica pedagógica constituye la variable fundamental para garantizar el éxito del esfuerzo emprendido.

Conviene no olvidar que existen importantes diferencias entre los países iberoamericanos y los más desarrollados, pero también entre los propios países de la región e incluso dentro de cada país.

Sin embargo, como algunos estudios como el del Banco Interamericano de Desarrollo (2012) y la UNESCO (2013) indican que América Latina y el Caribe han presentado una tasa de incorporación de tecnología y conectividad creciente en los últimos años, teniendo el crecimiento más alto a nivel mundial, por lo que la presencia de ordenadores y conectividad en las escuelas está reduciendo la brecha digital que se observa en las sociedades latinoamericanas, lo que permite albergar esperanzas de que las TIC, junto con otro tipo de iniciativas sociales y educativas, aceleren el logro de las transformaciones necesarias en la educación iberoamericana (Bicentenarios, 2010).

En América Latina el 100 por ciento de las comunicaciones que establece la región con el resto del planeta pasa por algún nodo administrado directa o indirectamente por Estados Unidos, fundamentalmente por el llamado *NAP de las Américas*, en Miami, y se calcula que entre un 80 y un 70 por ciento de los datos que intercambian internamente los países latinoamericanos, también van a Miami y a otras ciudades estadounidenses, donde se ubican 10 de los 13 servidores raíces que conforman el código maestro de la Internet (Sánchez, 2013).

En Ecuador el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información ejecuta el Programa de Acceso Universal a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), el cual es la agrupación de cuatro proyectos interrelacionados, considerado gubernamentalmente como de vital importancia para el progreso de

las TIC en el país, se proyectó que su implementación promoverá el desarrollo económico, social, cultural, solidario e inclusivo de la comunidad, es así que se ha instalado 373 infocentros comunitarios, éstos son espacios comunitarios donde se garantiza el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación, cuyo propósito es facilitar el proceso de apropiación social de las tecnologías para motivar la participación, la organización y el protagonismo de los sectores populares, estos Infocentros que se encuentran a disposición de la sociedad ecuatoriana están destinados para servir de instrumento para el desarrollo de las comunidades y se encuentran a disposición de la sociedad ecuatoriana para la generación de conocimiento.

La incorporación de las TIC a la educación exige pensar previamente cuáles son los objetivos y los retos de esta y determinar posteriormente de qué manera y en qué condiciones la presencia de las TIC en las escuelas contribuye a ellos. Lo primero es determinar el sentido de las TIC en la educación y cuál es el modelo pedagógico con el que se puede contribuir de forma más directa a mejorar la calidad y la equidad educativa. Por ello es imprescindible establecer la relación de las TIC con el desarrollo en los estudiantes de su capacidad para aprender a aprender, buscar información de forma selectiva, tener una posición crítica ante la información disponible en internet, fomentar los encuentros personales entre los iguales y no solo los virtuales, ayudar a comprender la realidad multicultural iberoamericana y fomentar los valores de tolerancia, respeto, solidaridad, justicia, trabajo

en equipo, autonomía, entre otros (Carneiro, et al., 2009).

El análisis de las condiciones que facilitan la incorporación de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje de manera innovadora se convierte en una reflexión ineludible. Entre las principales condiciones es preciso tener en cuenta su financiación y sostenibilidad, el desarrollo de contenidos digitales significativos, pertinentes y suficientes, así como la formación de los profesores para que dispongan de las competencias necesarias para su utilización.

La administración y gestión educativa debe tener en cuenta también la penetración de las TIC en los hogares. De esta forma, no sólo pueden establecerse nuevas interacciones y actividades en el seno de las familias, sino que abren un canal de comunicación entre la escuela y la familia que favorece la acción conjunta entre ambos agentes educativos.

De la misma manera, el cúmulo de conocimiento que cada docente emplea para la planeación e implementación de su práctica pedagógica, refleja una serie de elementos que constituyen su personalidad, su percepción del mundo, ética, vocación, valor humano, formación, contexto y experiencia, que traducidos en habilidades personales hacen únicos sus haceres cotidianos en las aulas. Por lo tanto, también las experiencias docentes representan parte importante e imprescindible de los activos intangibles en el sistema educativo, en este sentido, el conocimiento poseído por algunos docentes puede apoyar el desarrollo de habilidades de otros docentes.

Entre los desafíos del uso de las TIC

en la educación se debe mencionar el uso efectivo de estas en los procesos instruccionales, sin afectar aspectos pedagógicos relacionados con la motivación y comunicación. En opinión de las autoras, se debe realizar una revisión de las experiencias actuales y promover experiencias innovadoras apoyándose en las TIC, revisar las estrategias didácticas desde sus múltiples facetas considerando los factores intervinientes (políticos, económicos, ideológicos, culturales, psicológicos, entre otros) y tomando en cuenta que los cambios afectan diferentes planos contextuales, por lo tanto los actores educativos jugarán un rol determinante en este desafío.

Los nuevos paradigmas, modelos y experiencias educativas que desde las instituciones encargadas de formar a los docentes se han incorporado, se desenvuelven en lo que para algunos es la sociedad del conocimiento, término acuñado por Drucker en 1969, y que para otros ha evolucionado y se refieren a la sociedad del aprendizaje, término acuñado por Hutchins en 1970. Lo importante es que ya la sociedad exige docentes que posean una mentalidad científica, ni dogmática ni esquemática, que no les basta con producir lo que saben sino que sientan deseos de innovar, que posean una actitud transformadora, donde sus esfuerzos para alcanzar el conocimiento sean más productivo y menos reproductivo de acuerdo al desarrollo de la sociedad.

Las modalidades de formación apoyadas en las TIC llevan a nuevas concepciones en los procesos de enseñanza y aprendizaje que acentúan la implicación

activa tanto de estudiantes como de docentes, la atención a las destrezas emocionales e intelectuales a distintos niveles, la preparación de los jóvenes para asumir responsabilidades en un mundo en rápido y constante cambio; la flexibilidad de los alumnos para entrar en un mundo laboral que demandará formación a lo largo de toda la vida; y las competencias necesarias para este proceso de aprendizaje continuo (Salinas, citado en Salinas, 2004, p. 3).

El mayor potencial de las TIC en la educación reside no sólo en lo que aportarán a los procesos de enseñanza y aprendizaje actuales, están cambiando también, el modo de trabajar, de relacionarse y el modo de percibir la educación.

Por lo tanto, desde la perspectiva del aprendizaje la utilización las TIC tiene grandes ventajas: interacción, motivación, continúa actividad intelectual, desarrollo de la iniciativa, mayor comunicación entre docentes y estudiantes, aprendizaje cooperativo y colaborativo, presencia de actividades interdisciplinarias y multidisciplinarias, alfabetización digital y audiovisual, desarrollo de habilidades de búsqueda y selección de información, mayor contacto con los estudiantes, actualización profesional, solo por mencionar algunas.

De igual manera, el rol del docente también cambia en un con el uso de las TIC, ya que deja de ser fuente de todo conocimiento y pasa a actuar como guía de los estudiantes, facilitándoles el uso de los recursos y las herramientas que necesitan para desarrollar las habilidades y destrezas necesarias; se convierte en

un gestor de recursos de aprendizaje, y asume el papel de orientador y mediador del aprendizaje (Salinas, citado en Salinas, 2004, p. 3).

Para adaptarse a las necesidades de la sociedad actual, las instituciones deben flexibilizarse y desarrollar vías para integrar las TIC en los procesos de formación, siendo vital considerar como factor importante la idiosincrasia de cada una de las instituciones al integrar las TIC en los procesos instruccionales.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación, ha provocado un cambio en la forma tradicional de comunicación entre los individuos de una sociedad y los canales, para transmitir el conocimiento (Mayorga, 2012).

Las instituciones deben ser capaces de mezclar sus valores tradicionales con la nueva visión de la educación que concede importancia tanto a la formación profesional como a la preparación para enfrentarse a las transformaciones de la sociedad. “La formación profesional requiere un amplio nivel cultural. Un graduado universitario debe ser ante todo portador de los valores más altos de la cultura humana, de la cultura universal” (Talízina, citado en Pinto, n. d., p. 5).

Paralelo a lo anterior se hace necesario desarrollar una nueva concepción del estudiante, ya que en su nuevo rol los procesos de aprendizaje se adecuarán a nuevas formas donde el uso de las TIC tendrán una gran influencia.

Las autoras comparten el punto de vista de Ramírez (2012), cuando establecen

que a través de la incorporación de las TIC el profesor actúa primero como persona y luego como experto en el contenido; se suscita en el alumno el crecimiento personal, enfatizando en aprender a aprender antes que la transmisión de información y; el profesor pasa a ejercer como guía de los alumnos, proporcionándoles el uso de los recursos y herramientas que precisan para elaborar nuevos conocimientos. En tal sentido, las palabras de Talízina (1985, citado por Galvis, 2013), “el estudiante puede asimilar esos conocimientos básicos trabajando con la máquina y el profesor interviene cuando puede hacer algo más que la máquina” cobran mayor fuerza hoy en día.

La tecnología está cada vez más supeditada a los retos que tienen los docentes al momento de impartir el aprendizaje, en la educación se hace presente a través del uso de plataformas, programas y herramientas utilizadas por docentes y estudiantes, en el proceso de interaprendizaje (Mayorga, 2012).

En cuanto a los cambios metodológicos, las TIC nos permiten reproducir los modelos de enseñanza y aprendizaje, pero a su vez nos brindan la posibilidad de vincular los elementos tecnológicos, pedagógicos y organizativos dentro de los procesos instruccionales, la utilización de las TIC en educación abre nuevas perspectivas respecto a una enseñanza mejor, apoyada en entornos en línea cuyas estrategias son prácticas habituales en la enseñanza presencial, pero que ahora son simplemente adaptadas y redescubiertas en su formato virtual.

En cuanto a la implicación de las instituciones, (Salinas, citado en Salinas, 2004, p. 7) plantea que no hay mucha ideología en cambiar el enfoque educativo, la corriente es ensayar con los métodos tradicionales de enseñanza en entornos no tradicionales, lo cual se desarrolla en la actual sociedad de la información en la que se percibe la evolución de un sistema educativo amplio y abierto en el que se propende la utilización crítica de las TIC (Mayorga, 2012).

A partir de la práctica cotidiana y de su vínculo con la teoría Pedagógica, se proyectan los rasgos esenciales que caracterizan el proceso de enseñanza aprendizaje, los que se expresan en forma de principios didácticos, es decir, reglas generales, sobre cómo debe transcurrir este proceso, para objetivos dados, en condiciones determinadas y teniendo en cuenta el desarrollo socio histórico en el que ocurre el acto educativo (UNESCO, 2012).

En la educación superior, las normas de los organismos de evaluación y acreditación en el Ecuador, CEAACES, se mueven dentro del enfoque de la educación por competencias, que se orientan a la formación al saber: saber-saber, saber-hacer, saber ser.

El concepto de competencia es el pilar del desarrollo curricular y el incentivo tras el proceso de cambio. Se define como:

El desarrollo de las capacidades complejas que permiten a los estudiantes pensar y actuar en diversos ámbitos (...). Consiste en la adquisición de conocimiento a través

de la acción, resultado de una cultura de base sólida que puede ponerse en práctica y utilizarse para explicar qué es lo que está sucediendo. (Braslavsky, C., citado en UNESCO, n. d.).

El Consejo de Educación Superior (CES) señala entre los 19 problemas principales del Régimen Académico, la “debilidad o ausencia de uso de TICs para aprendizaje en todas las modalidades” (CES, 2013, p. 4).

En Ecuador el CES plantea como política oficial la competencia del lenguaje digital junto al lenguaje oral y escrito, como criterio de evaluación y acreditación de las carreras y de las instituciones. Entre las 17 competencias para la planificación curricular programa: “Elementales conocimientos de informática (procesamiento de textos, base de datos, otros servicios públicos)” (CONEA-CEAACES, 2011, p. 44). Y en el criterio C de evaluación y acreditación, Infraestructura y Equipamiento, se detalla: “La infraestructura de las TIC’s deben ser adecuadas para dar soporte a las actividades académicas y estudiantiles con el fin de lograr los objetivos de la carrera y de la institución” (CONEA-CEAACES, 2011, p. 50). El acento está puesto más en el lado tecnológico que en el campo académico y educativo.

A fin de relacionar las respuestas de las universidades ecuatorianas ante la disposición oficial y establecer el momento actual de las TIC en la educación superior, es conveniente distinguir tres tipos de respuesta de los centros de educación ante la nueva cultura informática, relacionados con los niveles y fases del conocimiento:

- Escenario tecnócrata: El centro introduce las TICs como una materia o como un requisito dentro del pensum, a partir de la exigencia normativa, a fin de que estudiantes y docentes aprendan el manejo: aprender SOBRE las TICs; y luego progresivamente se las utiliza como fuente de información para la enseñanza y aprendizaje y proveedor de materiales didácticos: aprender DE las TICs.
- Escenario reformista: además de los dos niveles anteriores se introducen prácticas constructivistas en el proceso de enseñanza aprendizaje, dentro de las cuales las TICs se usan como elemento cognitivo: aprender CON las TICs. Se vincula la información de la red con el proceso de formación al conocimiento de los estudiantes.
- Escenario holístico: la escuela no sólo enseña las nuevas tecnologías, no sólo enseña con las nuevas tecnologías, sino que las nuevas tecnologías se amplían a la comunicación dentro de la escuela y su entorno, contribuye a la formación de la comunidad académica. Se vincula la información de la red con el proceso de formación al conocimiento y al pensamiento crítico de los estudiantes y se amplía a la participación activa de la comunidad, entendida no sólo como la relación docente-estudiante, sino también la vinculación de la universidad con la sociedad y el Estado. (Marqués, 2000).

Ante este escenario, en la Universidad

Estatad de Milagro (UNEMI) se puede evidenciar:

1. La respuesta a las exigencias tecnológicas para acreditación: provisión de una red de comunicación alámbrica e inalámbrica, laboratorios de cómputo equipados con equipos y software de acuerdo a las necesidades de cada carrera, con acceso a internet.
2. El conocimiento básico de informática es un requisito para la titulación de las carreras. La UNEMI través de su empresa pública EPUNEMI oferta cursos abiertos; pero se deja a discreción del estudiante el aprendizaje en otras instituciones y la presentación de un examen de suficiencia.
3. La capacitación de docentes en temas tecnológicos, a cargo del Instituto de Posgrado y Educación Continua de UNEMI.

Conclusiones

- La educación es la base del progreso de cualquier país, sobre todo, en aquellos en vía de desarrollo, la formación docente es un factor importante para alcanzar una educación adecuada y a la par con los cambios sociales, culturales y tecnológicos que van surgiendo con el paso del tiempo.
- Cuando los docentes desarrollan competencias para el uso de las TIC, no sólo mejoran su labor docente, sino que también se mejora el contexto de la institución en donde se desempeñan, ya que al modificar ciertas estrategias de enseñanza

y aprendizaje, permite modificar el currículo generando espacios educativos que forman parte de procesos de evaluación para la mejora continua.

- La capacitación permanente de los docentes en el tema de las TIC ofrece pertinencia con el área que desarrolla y con el contexto en que se desenvuelven, contemplando dentro del currículo a las TIC como parte del aprendizaje y no como algo anexo a las clases tradicionales.

Recomendaciones

- Incorporar paulatinamente el uso de las TIC a su modo de actuación como profesional, para desarrollar habilidades y destrezas.
- Emplear las TIC en el proceso de enseñanza para el fortalecimiento de habilidades docentes impulsando la formación integral del estudiante.
- Fomentar la utilización de las TIC en las diferentes instituciones de educación superior a fin de que se logre un paso relevante para la consecución del proceso de enseñanza aprendizaje.

Referencias

- Álvarez, L. (2004). *Cómo las nuevas tecnologías transforman el mundo del trabajo*. Barcelona: Editorial IESE.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (marzo, 2012). *Construyendo puentes, Creando oportunidades: La Banda Ancha como catalizador del desarrollo económico y social en los países de América Latina y el Caribe*. Recuperado de <http://publications.iadb.org/handle/11319/5484?locale-attribute=en>
- Bettetine, G. (2007). *Tecnología y Comunicación. Nuevas Tecnologías de la Comunicación*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Bicentenarios, M. E. (2010). *Organización de Estados Iberoamericanos*. Barcelona: OEI.
- Blázquez, F. (2004). *Sociedad de la Información y Educación*. Mérida: Junta de Extremadura.
- Carneiro, R., Toscano, J. y Díaz, T. (2009). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Madrid: OEI-Fundación Santillana.
- CES. (enero, 2013). Visión global para la construcción del nuevo Régimen Académico de la Educación Superior. [Presentación en power point]. Recuperado de <http://www.ces.gob.ec/quinto-taller-de-las-carreras-de-educacion/category/152-presentacion-introductoria-problemas-y-desafios-del-regimen-academico?download=376:problemas-y-desafios-del-regimen-academico>
- CONEA-CEAACES. (2011). *Modelo general para la evaluación de carreras con fines de acreditación*. Recuperado de <http://www.uta.edu.ec/v2.0/pdf/externos/modelo-general-evaluacion-carreras.pdf>
- Consultec. (2013). *La aplicación de las TICs a la gestión del conocimiento*. Recuperado de http://www.consultec.es/comunicacion/articulos/aplicacion_tics.asp
- Ediciones Cultural. (2008). *Metodología de Aprendizaje*. Madrid: Quebecor World.
- EduTEKA. (25 de enero, 2003). *Un modelo para integrar las tics al currículo escolar*. [Última revisión 1 de diciembre, 2008]. Recuperado de http://www.eduteka.org/tema_mes.php3

- Elementos que integran un sistema de comunicación. (n. d.). En *Telecomunicaciones*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/evaintroduccion/elementos-que-integran-un-sistema-de-comunicacion>
- Enfoque por competencias. (n. d.). En *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Recuperado de <http://www.ibe.unesco.org/es/comunidades/comunidad-de-practica-cop/enfoque-por-competencias.html>
- Galvis, A. (4 de diciembre, 2013). Reflexión analítica y documentada de la educación, sobre el rol como maestros, y el rol de la pedagogía, la didáctica, el currículo y la evaluación en los procesos pedagógicos mediados por las tecnologías. [Mensaje en un blog]. Recuperado de http://angelapsicologia.blogspot.com/2013_12_01_archive.html
- García, A. y Muñoz, V. (2007). Herramientas tecnológicas para mejorar la docencia universitaria. Una reflexión desde la experiencia y la investigación. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 10(2). doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.2.10.996>
- Grupo Editorial CEAC. (2003). *Diccionario Enciclopédico de Educación*. Barcelona: España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2002). *Metodología de la Investigación* (2ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lavado, M. (n. d.). *¿Qué es esto de las TIC?* [Blog]. Recuperado de http://www.actiweb.es/olgalavado/las_tic_y_la_enseanza_de_lenguas_.html
- Marqués, P. (2000). *Impacto de las TIC'S en educación: función y limitaciones*. [Última revisión 2005]. Recuperado de <http://www.slideshare.net/ivanezyeye/impacto-de-lasticsenlaeducacion-13867225>
- Mayorga, A. (2012). Redes sociales en la educación: Desafíos y Estrategias. *Revista Ciencia UNEMI*, 5(7).
- Navas, Y. (2011). *Estrategia didáctica para el perfeccionamiento del curso Presupuesto a través de un entorno virtual de aprendizaje*. [Tesis doctoral]. Universidad Central Martha Abreu de las Villas. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/#2012>
- Navas, Y. y Olivero, F. (2011). *Reflexiones sobre los entornos virtuales de aprendizaje. Caso de estudio IPC*. Ponencia presentada en el II Congreso de Tecnología Educativa CONTEUPEL. Recuperado de <https://tareasangelpio.files.wordpress.com/2011/07/memorias.pdf>
- Pinto, R. (n. d.). Factores de calidad de sistema de educación mediada por la Tecnología de la Información y la Comunicación Libre (TICL). Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe. Recuperado de <http://es.calameo.com/read/0026066228fed6edd7f00>
- Ramírez, A. (31 de marzo, 2013). Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura Historia de la Literatura y el Arte en la carrera Estudios Socioculturales en la Universidad Isla de la Juventud. *Derecho y cambio social*. Recuperado de http://www.derechoycambiosocial.com/revista028/tecnologias_de_la_informacion_y_comunicacion_en_la_educacion.pdf
- Reingsys. (n. d.). *La tecnología de la información*. Recuperado de http://www.reingsys.com.ve/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=44:tecnologiadelainformacion&catid=1:latest-news

- Salinas, J. (noviembre, 2004). Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitarias. *Revista Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 1(1). Recuperado de <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/salinas1104.pdf>
- Sánchez, I. (13 de febrero, 2013). *Cibersoberanía en América Latina: ¿De la ilusión a la unidad?* [Blog la pupila insomne]. Ponencia presentada en el II Taller de Redes Sociales y Medios Alternativos. *Nuevos escenarios de la comunicación política en el ámbito digital*, 13 de febrero de 2013. Recuperado de <https://lapupilainsomne.wordpress.com/2013/02/13/cibersoberania-en-america-latina-de-la-ilusion-a-la-unidad/>
- TIC'S. (n. d.). *Tecnología de la información*. Recuperado de <http://www.itnews.ec/marco/000149.aspx>
- UNESCO. Oficina de Santiago. Regional de Educación para América Latina y el Caribe. (2010). *El impacto de las TICS en la educación*. Relatoría de la Conferencia Internacional de Brasilia, 26-29 de abril de 2010. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001905/190555s.pdf>
- UNESCO. Oficina de Santiago. Regional de Educación para América Latina y el Caribe. (2013). *Enfoques estratégicos sobre las TICS en educación en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/ticesp.pdf>
- Zángara, A., Russo, C., González, A., Martín, M., Esnaola, F. y Sánchez, A. (2009). *La formación de docentes como un pilar en la inclusión de tecnología digital en las prácticas de enseñanza. El Plan de Formación de docentes para los Colegios de la Universidad de La Plata*. Artículo aceptado para exposición. IV Congreso de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología. La Plata, Argentina, 2-3 de julio, 2009. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/18996/Documento_completo.pdf?sequence=1

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Mayorga, A., Navas, Y. y Pacheco, S. (diciembre, 2014). Desafíos pedagógicos ante el uso de las tecnologías de la información. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 126-137.

Análisis de los procesos de atención hospitalaria y su impacto en los niveles de satisfacción

Analysis of hospital care processes and their impact on levels of satisfaction

Omar Orlando Franco Arias

Pedro David Bazurto Sevichay

Luis Alexander Noblecilla Piloso

Fecha de recepción:

16 de abril, 2014

Fecha de aprobación:

7 de octubre, 2014

Resumen

Se analizan los procesos de atención hospitalaria del Subcentro de Salud de la Parroquia Pedro J. Montero y su impacto en los niveles de satisfacción de sus usuarios. Los servicios de atención hospitalaria están en constante mejora para lograr el incremento del índice de satisfacción y aceptación por parte de los usuarios de las entidades hospitalarias de tercer nivel denominadas Subcentros de Salud. Este estudio está enfocado en determinar los factores que inciden en la insatisfacción de los usuarios del Subcentro de Salud, por lo cual aplicamos algunos tipos de investigación por ejemplo: investigación aplicada mediante la cual se busca la mejora de los procesos; de tipo descriptiva, analizando los aspectos positivos y negativos de cada una de las características del Subcentro de Salud; de tipo exploratoria porque no se cuenta con registros históricos de estudios en base a esta problemática; de tipo correlacional, de campo y cuantitativa. Los resultados nos indican que los usuarios en su mayoría tienen un conocimiento básico de los beneficios con los que cuentan y piensan que la gestión actual no es del todo eficaz debido a la identificación de falencias como lentitud en la mayoría de los procesos de atención.

Palabras claves: procesos de atención, niveles de satisfacción, usuarios, Subcentro de salud.

Abstract

This analysis focuses on the hospital care processes at the Health Sub-center at Pedro J. Montero parish and their impact on the levels of patient satisfaction. Hospital care services are in constant development in order to increase the rate of satisfaction and acceptance among patients attending third level healthcare entities known as Health Sub-centers. This study aims to determine factors that may have an impact on the dissatisfaction of the patients at the Health Sub-center, making this research a useful tool to improve these processes by analyzing positive and negative aspects of each one of the characteristics of the Health Sub-center. No records of previous studies on this matter have been found. The results show that the majority of patients have a basic knowledge of their healthcare benefits and that they believe the current administration is not entirely efficient due to specifically identified problems like the slowness in most care processes.

Keywords: care processes, levels of satisfaction, patients, Health Sub-centers.

Omar Franco Arias, Docente, Universidad Estatal de Milagro, ofrancoa@unemi.edu.ec.

Pedro Bazurto Sevichay, egresado de la Carrera de Ingeniería Industrial, Universidad Estatal de Milagro

Luis Noblecilla Piloso, egresado de la Carrera de ingeniería Industrial, Universidad Estatal de Milagro.

Introducción

En los últimos años los hospitales públicos en Ecuador con sus respectivas derivaciones: los centros y subcentros de salud, debido a diversos factores principalmente aquellos con una baja inversión, han experimentado un proceso de deterioro ocasionando insatisfacción por parte de los usuarios de estos tipos de entidades públicas.

Conforme ha transcurrido el tiempo se ha tratado en lo posible minimizar todas aquellas falencias que crean malestar a sus usuarios; sin embargo, no se ha podido cumplir a cabalidad con este objetivo, debido a que la demanda de pacientes en todo el país se ha incrementado; el Ministerio de Salud Pública conjuntamente con los Gobiernos Provinciales, Gobiernos Autónomos Descentralizados y Gobiernos Autónomos Parroquiales han puesto en marcha planes de acción y mejora, así también la reestructuración y construcción de nuevas entidades hospitalarias para tener un mayor barrido de pacientes.

Por tal razón nos planteamos determinar los factores que inciden en la insatisfacción de los usuarios del Subcentro de Salud de la Parroquia Pedro J. Montero perteneciente al Cantón Yaguachi de la Provincia del Guayas por los procesos de atención.

La importancia de la sistematización de los procesos en entidades hospitalarias, se basa en la determinación de los procesos asistenciales, tales como:

- Protocolos clínicos
- Vías clínicas
- Procedimientos normalizados

Los protocolos clínicos o protocolos médicos son documentos normalizados que describen los pasos a seguir en el proceso de atención sobre un paciente en relación a una determinada enfermedad o estado de salud. Estos documentos son de utilidad para mejorar los procesos de atención, se encuentran agrupados en el documento de gestión sanitaria denominado: Manual de Procedimientos para el Diagnóstico y Tratamiento.

Conocemos como vías clínicas a planes de asistencia aplicados a pacientes dependiendo de la patología por la cual se presenta a la consulta, las vías clínicas nos ayudan a coordinar las actividades dentro de los procesos de atención hospitalarias.

La gestión clínica por procesos se refiere a la relación existente entre un conjunto de actividades, la asignación y aplicación de recursos, para la prestación de servicios de salud y la toma de decisiones a lo largo de todo el proceso de atención al paciente (Secretaría de Salud de México, 2006, p. 23).

En los últimos años se ha producido un cambio importante en las relaciones médico-paciente (debido a que los procesos de atención en la actualidad) se miden en términos de efectividad, eficiencia, percepción del paciente, (...) (la) sensación (del mismo por su) bienestar físico y mental; también (se mide la satisfacción según) los resultados alcanzados (Mira, J. y Aranaz, J., Resumen, 2001).

El servicio de atención y la misión del médico para con los pacientes:

Siguen siendo los mismos, el diseño de los procesos asistenciales ha cambiado

sustancialmente (debido a que en la actualidad los médicos) han empezado a preocuparse por satisfacer (...) las necesidades de sus pacientes (y) también (cumplir con) sus expectativas (Mira, J. y Aranaz, J., 2001, p. 2).

El mejoramiento de la calidad de los servicios básicos de salud, junto con la búsqueda de equidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social en la provisión de estos servicios, han sido uno de los principios rectores de la reforma del sector de la salud desde la I Cumbre de las Américas en 1994 (Secretaría de Salud de México, Resumen, 2006).

Se considera que la calidad debe ser un asunto prioritario en la iniciativa sobre las funciones esenciales de la salud pública, desarrollada por la Organización Panamericana de la Salud; dichas funciones comprenden un conjunto de medidas que el Estado tiene el deber de garantizar a toda la población, como base para mejorar la práctica de la salud pública y fortalecer el liderazgo de la autoridad sanitaria en todos los niveles gubernamentales (Organización Panamericana de la Salud citado en Ross, A., Zeballos, J. & Infante, A., 2000, p. 94).

La salud se plantea desde una mirada intersectorial que busca garantizar condiciones de salud y prevención de enfermedades que garanticen el adecuado fortalecimiento de las capacidades de las personas para el mejoramiento de su calidad de vida. Se incluyen los hábitos de la vida, la universalización de servicios de salud, la consolidación de la salud intercultural, la salud sexual y

reproductiva, los modos de alimentación y el fomento de la actividad física (Podcast Pastaza Habla, 14 de octubre de 2013).

El propósito del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI) es orientar el accionar integrado de los actores del Sistema Nacional de Salud hacia la garantía de los derechos en salud y el cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir al mejorar las condiciones de vida y salud de la población ecuatoriana a través de la implementación del MAIS-FCI, bajo los principios de la Estrategia de Atención Primaria de Salud Renovada, y transformar el enfoque médico biológico, hacia un enfoque integral en salud centrado en el cuidado y recuperación de la salud individual, familiar, comunitaria como un derecho humano (SENPLADES y Organización Panamericana de la Salud citados en Naranjo, J., Delgado, A., Rodríguez, R. y Sánchez, Y., 2014).

Uno de los principales enfoques del MAIS-FCI es fortalecer la calidad de atención por el Talento Humano, “para ello se requiere contar con personal altamente capacitado, motivado y comprometido” (Ministerio de Salud Pública, 2013, p. 13).

Materiales y Métodos

Se busca la mejora de los procesos de atención a los usuarios del Subcentro de Salud Pedro J. Montero, previo un análisis de todas aquellas falencias inmersas dentro de los mismos y así lograr que esta entidad hospitalaria brinde un mejor servicio a la comunidad.

Al no contar con registros históricos de estudios en base al análisis de los procesos de atención, nuestro método investigativo será de tipo exploratorio con el cual vamos a recabar la información necesaria para poder tener conocimiento de los puntos más importantes y sujetos a cambio.

En nuestro proyecto investigativo utilizaremos un tipo de investigación descriptiva para poder analizar los aspectos positivos y negativos de cada una de las características dentro de nuestra entidad hospitalaria a estudiar.

Aplicaremos correlaciones para medir el grado de relación entre las variables. Por citar un ejemplo que tan relacionados están la asignación de los turnos de admisión y el manejo de datos de las historias clínicas con la insatisfacción de los usuarios del Subcentro de Salud Pedro J. Montero.

Utilizando diferentes tipos de fuentes de información tales como: libros, manuales, revistas, internet., ya que con ello procederemos al ajuste de los temas a tratar en la investigación y asociarlos al proyecto de investigación. Y la comprobación de las hipótesis establecidas según nuestra problemática principal.

Por medio de la tabulación de la información recabada aplicaremos herramientas estadísticas para analizar todos y cada uno de los puntos de investigación como parte final a nuestro proyecto, posteriormente las recomendaciones y conclusiones en base a nuestra investigación.

La población a tomar para el análisis de

los procesos de atención del Subcentro de Salud Pedro J. Montero será los habitantes de la parroquia del mismo nombre, la misma que cuenta con 8195 habitantes, con ello procedimos a aplicar una fórmula para conocer el número de muestras para luego realizar las técnicas de investigación.

Dado que nuestra población es finita y conocemos con certeza su tamaño utilizaremos la fórmula propuesta a continuación:

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

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p=0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q=0,5$

E: error, se considera el 5%: $E= 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%,
 $Z= 1,96$

$$n = \frac{(8195) * (0,5) * (0,5)}{\left(\frac{8195 - 1 * 0,05^2}{1,96^2}\right) + (0,5 * 0,5)} = \frac{2048,75}{5,582413578}$$

$$= 367 \text{ habitantes}$$

Nota: También se obtuvo información por parte del personal médico que labora en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero dado que la población del mismo se reduce a 5 profesionales de la salud.

Todas las técnicas de investigación las efectuaremos a una porción de la población a la cual se denomina muestra, para poder manejar de forma óptima los datos a obtener. Técnicas de investigación Encuesta: Pediremos la opinión de los habitantes de la Parroquia

Pedro J. Montero en base a los procesos de atención a los usuarios.

Efectuaremos entrevistas para conocer más a fondo los procesos de atención desde el punto de vista del personal médico que labora en la entidad hospitalaria.

Para el tratamiento estadístico de la información obtenida por medio de encuestas y entrevistas realizadas a los residentes de la parroquia y al personal médico que labora en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero, utilizamos hojas de cálculos del programa Microsoft Office Excel 2010® y dos técnicas estadísticas para la tabulación y posterior representación gráfica de las misma.

Una vez obtenidos los datos elaboramos una sumatoria de todas las opciones de respuestas escogidas por cada una de las personas a quienes encuestamos y entrevistamos.

Una vez obtenida la sumatoria de todas y cada una de las respuestas de las preguntas de cada encuesta y entrevista respectivamente; procedimos a elaborar en las tablas que presentaremos más adelante en este trabajo investigativo, la moda, el cual no es más que el valor que tiene mayor frecuencia absoluta.

Resultados

Luego de recopilar la información necesaria, para tener bases lógicas para analizar y comprobar las hipótesis preestablecidas sobre los procesos de atención en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero y su impacto en los niveles de satisfacción hemos obtenido los siguientes resultados:

Resultados de las encuestas a los residentes de la Parroquia Pedro J. Montero

Pregunta 1: ¿Qué grado de conocimiento tiene usted sobre los beneficios con los que cuenta como usuario del Subcentro de Salud, basado en el Modelo de Atención Integral de Salud?

Según los resultados tenemos que un 56% de los residentes de la parroquia tienen un conocimiento básico sobre los beneficios con los que cuenta como usuario del Subcentro de Salud en base al Modelo de Atención Integral de Salud propuesto por el Ministerio de Salud Pública, un 22% no cuenta con ningún conocimiento sobre sus beneficios, un 18% con un conocimiento intermedio y un 4% de la población que afirma tener pleno conocimiento de sus beneficios.

Pregunta 2: ¿Considera eficaz el manejo de los procesos de atención a los usuarios en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero?

El resultado de la pregunta 2 nos indica que un 51% considera eficaz el manejo de los procesos de atención, un 39% no está seguro si la atención que es brindada por el Subcentro de Salud es eficaz y un 10% que asegura que no lo es.

En el momento en que se realizaba este análisis algunas personas presentaban quejas y hacían expresivo su malestar, en cómo se llevaba en aquel momento el manejo de los procesos de atención.

Pregunta 3: ¿Considera usted que los procesos de atención en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero son lentos?

Tenemos que un 42% considera que los procesos de atención si son lentos, un 36% que no se encuentra seguro y prefirió responder tal vez y un mínimo del 22% que no consideran lentos los procesos de atención.

Pregunta 4: ¿Cómo califica el sistema actual de asignación de turnos de admisión para los usuarios?

En general las personas consideran que el sistema de asignación de turnos es regular, esto se refleja con un porcentaje del 43%, un 41% que por el contrario indica que es bueno, un 11% que dice que es deficiente y un mínimo del 5% que indica que es muy bueno el sistema actual de asignación de turnos.

Pregunta 5: ¿Cómo considera usted que es el manejo de las historias clínicas?

Entiéndase manejo de las historias clínicas a como se guarda y procesa la información de las evoluciones de los cuadros clínicos de todos y cada uno de los pacientes-usuarios del Subcentro de Salud Pedro J. Montero.

Los datos reflejan los siguientes valores: la gran mayoría con un 47% nos indica que consideran bueno el manejo de las historias clínicas tal cual, un 34% por otro lado piensa que se está llevando de forma regular, un 10% de manera deficiente y un muy reducido grupo de personas que representan el 9% de la población que considera como muy bueno el manejo actual de las historias clínicas.

Pregunta 6: ¿Considera adecuado el manejo del inventario de medicamentos con los que cuenta el Subcentro de Salud Pedro J. Montero?

Un 69% refleja no solo una opinión vertida por parte de los usuarios del Subcentro si no también del desconocimiento por parte de cómo se lleva a cabo el manejo del inventario afirmando que es adecuado, mientras que la contraparte con un 31% nos indica que no es adecuado el manejo actual del inventario de medicamentos.

Pregunta 7: Según su criterio dentro de los siguientes rangos ¿Qué tan confiables son para usted los diagnósticos y prescripciones médicas?

Una cantidad de población de un 42% nos indica que la confiabilidad de las prescripciones médicas sobre pasa el 60%, un 26% que piensa que no son tan acertados los diagnósticos por ende la confiabilidad para ellos no va más allá del 60%, un grupo minoritario del 18% cree que son totalmente confiables los diagnósticos por parte del personal médico y un 14% que considera que ni un 25% de confiabilidad puede ser asignada a la prescripción médica que le ha dado su médico el día de su consulta.

Pregunta 8: ¿Considera usted necesario controles periódicos al personal médico para disminuir la posibilidad de errores en los diagnósticos y prescripciones médicas?

El análisis de esta pregunta es interesante porque los datos reflejan que un grupo minoritario del 5% considera que no es necesario realizar controles periódicos al personal, un 37% está en duda en si realizar controles o capacitaciones periódicas vaya a mejorar los procesos de atención, mientras que un 58% piensa que si es necesario y lo antes posible efectuar estos controles, para reducir

tiempos de espera, asignación de turnos, stock de medicamentos, entre otras demandas por parte de los usuarios.

Pregunta 9: ¿Conoce usted la cantidad de pacientes a diario que son atendidos en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero?

Un 64% desconoce la cantidad de pacientes que son atendidos a diario en el Subcentro y un 36% dice conocer o al menos tener una idea de cuál es la cantidad promedio de pacientes-usuarios que acuden a esta entidad hospitalaria.

Pregunta 10: ¿Al sentir alguna anomalía en su organismo acude a la entidad hospitalaria más cercana a su lugar de residencia?

Pese a conocer a fondo las falencias con las que cuenta dicha entidad hospitalaria un 78% aún confía en tener como primera opción el recibir atención por parte del personal médico que labora en ella, mientras que un 22% prefiere utilizar los servicios de una entidad hospitalaria de iguales o distintas características pero fuera de su lugar de residencia (Bazurto, P. y Noblecilla, L., 2014).

Tabla 1. ¿Qué grado de conocimiento tiene usted sobre los beneficios con los que cuenta como usuario del Subcentro de Salud, basado en el Modelo de Atención Integral de Salud?

Opciones	Cantidades	Hi	Porcentajes
NINGUNO	82	0,223	22,34
BASICO	204	0,556	55,59
INTERMEDIO	68	0,185	18,53
ALTO	13	0,035	3,54
SUMATORIA	367	1	100

Tabla 2. ¿Considera eficaz el manejo de los procesos de atención a los usuarios en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero?

Opciones	Cantidades	Hi	Porcentajes
SI	189	0,515	51,50
TALVEZ	143	0,39	38,96
NO	35	0,095	9,54
SUMATORIA	367	1	100

Tabla 3. ¿Considera usted que los procesos de atención en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero son lentos?

Opciones	Cantidades	Hi	Porcentajes
SI	153	0,417	41,69
TALVEZ	131	0,357	35,69
NO	83	0,226	22,62
SUMATORIA	367	1	100

Tabla 4. ¿Cómo califica el sistema actual de asignación de turnos de admisión para los usuarios?

Opciones	Cantidades	Hi	Porcentajes
DEFICIENTE	42	0,114	11,44
REGULAR	156	0,425	42,51
BUENO	151	0,411	41,14
MUY BUENO	18	0,049	4,90
SUMATORIA	367	1	100

Tabla 5. ¿Cómo considera usted que es el manejo de las historias clínicas?

Opciones	Cantidades	Hi	Porcentajes
DEFICIENTE	37	0,101	10,08
REGULAR	124	0,338	33,79
BUENO	174	0,474	47,41
MUY BUENO	32	0,087	8,72
SUMATORIA	367	1	100

Tabla 6. ¿Considera adecuado el manejo del inventario de medicamentos con los que cuenta el Subcentro de Salud Pedro J. Montero?

Opciones	Cantidades	Hi	Porcentajes
SI	252	0,687	68,66
NO	115	0,313	31,34
SUMATORIA	367	1	100

Tabla 7. Según su criterio dentro de los siguientes rangos ¿Qué tan confiables son para usted los diagnósticos y prescripciones médicas?

Opciones	Cantidades	Hi	Porcentajes
25-40%	52	0,142	14,17
41-60%	96	0,262z	26,16
61-80%	152	0,414	41,42
81-100%	67	0,183	18,26
SUMATORIA	367	1	100

Tabla 8. ¿Considera usted necesario controles periódicos al personal médico para disminuir la posibilidad de errores en los diagnósticos y prescripciones médicas?

Opciones	Cantidades	Hi	Porcentajes
SI	215	0,586	58,58
TALVEZ	135	0,368	36,78
NO	17	0,046	4,63
SUMATORIA	367	1	100

Tabla 9. ¿Conoce usted la cantidad de pacientes a diario que son atendidos en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero?

Opciones	Cantidades	Hi	Porcentajes
SI	132	0,36	35,97
NO	235	0,64	64,03
SUMATORIA	367	1	100

Tabla 10. ¿Al sentir alguna anomalía en su organismo acude a la entidad hospitalaria más cercana a su lugar de residencia?

Opciones	Cantidades	Hi	Porcentajes
SI	286	0,779	77,93
NO	81	0,221	22,07
SUMATORIA	367	1	100

Conclusiones

Se identificó todas aquellas falencias en los procesos de atención y comprobado nuestras hipótesis en base a la existencia de insatisfacción por parte de los usuarios.

Captamos información importante para nuestro estudio con ayuda del personal médico del Subcentro de Salud y los residentes de la Parroquia Pedro J. Montero.

Fueron realizadas las propuestas para las mejorar a efectuarse en un futuro para el desarrollo del Subcentro de Salud y su servicio a la comunidad.

Los pacientes se sintieron muy contentos que se esté realizando esta investigación para mejorar la calidad de servicios hospitalarios en el Subcentro.

Además se pudo constatar la buena predisposición a acatar todas las recomendaciones para que se puedan mejorar la atención.

Actualizar cada seis meses el manual de funciones con las mejoras a los procesos que se crean necesarias y que optimice el servicio de atención hospitalaria.

Se ha realizado el diseño y mejora de los procesos de atención hospitalaria

para tener una idea más clara del funcionamiento operativo del Subcentro de Salud.

Realizar investigaciones de campo en base a como beneficiaría un sistema de gestión de inventarios en el Subcentro de Salud Pedro J. Montero.

En caso de tomar el modelo de Gestión del Subcentro de Salud de la Parroquia Pedro J. Montero para implementar en los demás Subcentros de Salud pertenecientes a la misma jurisdicción del Área 32 del Ministerio de Salud Pública, hacer los ajustes y mejoras de acuerdo a los recursos y necesidades respectivas. (Bazurto, P. y Noblecilla, L., 2014).

Referencias

- Bazurto, P. y Noblecilla, L. (2014). *Análisis de los procesos de atención a los usuarios y su impacto en los niveles de satisfacción en el Subcentro de salud de la Parroquia Pedro J. Montero perteneciente al cantón Yaguachi de la Provincia del Guayas*. [Monografía no publicada]. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Infocentro Pedro J. Montero. (n. d.). En *Infocentros*. Recuperado de <http://infocentros.gob.ec/infocentro/sitios/455/noticias.php?idn=2>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (septiembre, 2013). *Perfil profesional del médico general para el Sistema Nacional de Salud*. Recuperado de <http://facmed.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2014/10/5.1.1-Perfil-del-Medico-General-para-el-Sistema-Nacional-de-Salud.pdf>
- Mira, J. y Aranaz, J. (2001). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* 2000, 114(Supl. 3), 26-33. Recuperado de http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
- Naranjo, J., Delgado, A., Rodríguez, R. y Sánchez, Y. (2014). Consideraciones sobre el Modelo de Atención Integral de Salud del Ecuador. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30(3). Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol30_3_14/mgi11314.htm
- Podcast Pastaza Habla. (Productor). (14 de octubre de 2013). Red de salud pública se fortalece [Audio en podcast]. Recuperado de http://www.ivoox.com/red-salud-publica-se-fortalece-audios-mp3_rf_2447347_1.html
- Protocolos médicos. (n. d.). En *Almicar Ríos Reyes*. Recuperado de http://www.geocities.com/amirhali/_fpclass/protocolos_medicos.htm
- Ross, A., Zeballos, J. & Infante, A. (2000). La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 8(1-2), 93-98. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v8n1-2/3007.pdf>
- Secretaría de Salud de México. (octubre, 2006). *Innovaciones en gestión hospitalaria de México. El caso de los Hospitales Regionales de Alta Especialidad / HRAE*. Recuperado de <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7848.pdf>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Franco, O., Bazurto, P. y Noblecilla, L. (diciembre, 2014). Análisis de los procesos de atención hospitalaria y su impacto en los niveles de satisfacción. *YACHANA, Revista Científica*, 3(2), 138-147

La Revista Científica YACHANA es una publicación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, con estilo multidisciplinario en áreas temáticas relacionadas con las Ciencias del Diseño y la Construcción, Ciencias Económicas, Ciencias Sociales y Humanas, Ciencias de la Educación, Ciencias de la Comunicación, Ciencias de la Vida y Biodiversidad y Ciencias Administrativas.

Objetivo

Divulgar los resultados de la investigación científica, mediante la presentación de artículos científicos, revisiones, ensayos analíticos, notas científicas, opiniones y cartas al editor; contribuyendo al desarrollo académico y científico de la sociedad contemporánea.

Indexación

YACHANA, Revista Científica se encuentra alojada en el Sistema Regional de Información en línea para Revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (Latindex).

Frecuencia de publicación

La revista se publica semestralmente en junio y diciembre; su versión impresa es distribuida gratuitamente, como una contribución a la divulgación y desarrollo de la ciencia, a nivel nacional e internacional mediante suscripción directa o convenios interinstitucionales; su versión digital se encuentra disponible en la página web www.ulvr.edu.ec

Copyright

Todos los artículos incluidos en YACHANA, Revista Científica se encuentran protegidos por derechos de autor, por tal motivo se prohíbe la reproducción total o parcial de los mismos por medios mecánicos o electrónicos, sin el permiso del Consejo de Publicaciones. Los textos de los artículos son de acceso abierto, pueden ser reproducidos citando la fuente. Las opiniones expresadas en los artículos publicados son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no necesariamente coinciden con las del Consejo de Publicaciones ni las de las autoridades o representantes de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

Dirección de envío

Las contribuciones deberán enviarse a:

YACHANA, Revista Científica

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

Avenida de las Américas No. 70, frente al Cuartel Modelo

Teléfono (593-4) 2596500.

Apartado postal 11-33

Guayaquil-Ecuador

O a los correos electrónicos:

yachana@ulvr.edu.ec

www.ulvr.edu.ec

mmolinab@ulvr.edu.ec

lamadoro@ulvr.edu.ec

Tipos de contribuciones

Artículos: Se considerará como artículo aquel que contenga resultados de trabajos de investigación, completa, original y verificable, que no hayan sido publicados con antelación ni que se encuentren sometidos a otros procesos de revisión al momento de su envío. El texto tendrá una extensión máxima de 15 cuartillas, incluyendo tablas y figuras.

Revisiones y ensayos analíticos: Se considerarán como revisiones y ensayos analíticos los textos con argumentación crítica, analítica y documentada del estado actual de conocimiento sobre un tema. Debe ser inédito y contener suficientes referencias bibliográficas que avalen el estudio. No se admitirán trabajos que simultáneamente se encuentren siendo sometidos a otros procesos de revisión al momento de su envío. El texto tendrá una extensión máxima de 10 carillas, incluyendo tablas y figuras.

Ponencias: Se considerará como ponencia a las presentaciones, disertaciones, charlas magistrales y/o conferencias efectuadas por docentes universitarios o investigadores en encuentros académicos como: congresos, simposios, foros, seminarios o talleres, nacionales e internacionales. El texto tendrá una extensión máxima de 10 carillas, incluyendo tablas y figuras. Deberá ser inédito y no encontrarse simultáneamente sometido a procesos de revisión en otras publicaciones al momento de su envío.

Las notas científicas, opiniones y cartas al editor serán publicadas a criterio del Consejo de Publicaciones.

Forma de presentación

Los artículos observarán la siguiente estructura: Título, resumen, palabras clave, introducción, materiales y métodos,

resultados, discusión, conclusiones y referencias bibliográficas.

Las revisiones, ensayos analíticos y ponencias observarán la siguiente estructura: Título, resumen, palabras clave, introducción, desarrollo, conclusiones y referencias bibliográficas.

Los autores deberán observar las normas APA, última revisión, para la presentación de los manuscritos, citas y referencias bibliográficas.

Sistema de arbitraje

Yachana, revista científica, somete a una revisión por pares ciegos (*blind peer review*) todos las contribuciones que le son enviadas para su publicación. Una vez superado ese proceso los artículos son publicados a criterio del Consejo de Publicaciones.

Recepción de contribuciones

Los manuscritos se recibirán vía electrónica (preferentemente), elaborados en formato Word, las tablas en Excel y las figuras (gráficos, fotos, ilustraciones, etc.) en JPG de alta resolución. Las tablas y figuras serán colocadas en el texto en el orden sugerido por el autor.

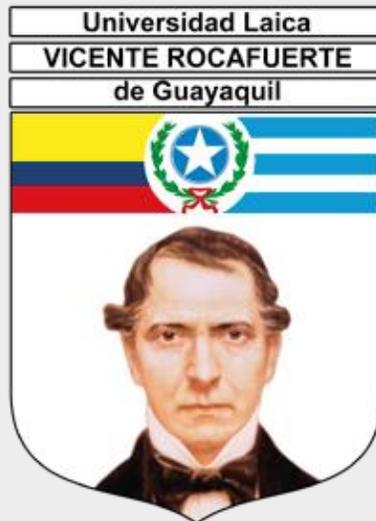
De ser enviados por correo postal, a más de la versión digital (en cd.) deberá adjuntarse una impresión del documento.

Tanto la versión digital como la impresa observarán el siguiente formato de presentación:

- Tamaño de papel: A4 (21 x 29.7 cm).
- Tipografía y tamaño de letra: Times New Roman, 12 pts.
- Espaciado: Doble (incluye a las notas al pie).
- Márgenes: 2.5 cm por lado.
- Todas las hojas serán numeradas secuencialmente.

En hoja aparte se consignará el nombre (o nombres) del autor (o autores), su afiliación institucional y un correo electrónico de contacto.

Para consultar las bases completas ingresar a www.ulvr.edu.ec



Universidad Laica VICENTE
ROCAFUERTE Guayaquil



@ulvr_edu



@ulvr



www.ulvr.edu.ec

Dirección: Av. de las Américas #70 frente al Cuartel Modelo - Teléfono: (04) 2596500