

Boletín de Coyuntura

Estimación de la función de utilidad del consumidor
ecuatoriano en el año 2012

Evolución de la liquidez monetaria en el Ecuador:
años 2000 y 2016

Sondeo de opinión ciudadana a los usuarios de
transporte público en el cantón Ambato

Gerencia, cultura organizacional y gestión del conoci-
miento en la administración financiera de las pequeñas y
medianas empresas (PYMES) en Venezuela

Estudio al sector calzado de Tungurahua
en el Marco de la ISO 26000





UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE AMBATO

BOLETÍN DE COYUNTURA, número 16, Marzo 2018, publicación trimestral del Observatorio Económico y Social de Tungurahua - OBEST (marzo, junio, septiembre y diciembre) con información económica, social de Ecuador y Tungurahua abierto al mundo. El enfoque de sus investigaciones se centra en el campo económico, financiero, empresarial, desarrollo local, administración pública y políticas públicas; dirigida a empresarios, emprendedores, Gobierno y público en general, como herramienta previa a la toma de decisiones.

RECTOR

Doctor Galo Naranjo López
Universidad Técnica de Ambato (Ecuador)

CONSEJO EDITORIAL

DIRECTOR-EDITOR

Economista Diego Proaño Córdova
Universidad Técnica de Ambato (Ecuador)

MIEMBROS

EVALUADORES EXTERNOS

Doctor Miguel Cervantes Jiménez
Universidad Autónoma de México (México)

Licenciado Daniel Enrique Uribe
Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (Argentina)

Doctor Wilson Araque Jaramillo
Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador)

Ingeniero Juan de Dios Morales
Registro Civil, Identificación y Cedulación (Ecuador)

Economista Tamara Armas Naranjo
Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Ecuador)

Economista Alberto López Barrionuevo
Universidad Central del Ecuador (Ecuador)

Ingeniero Fernando Solís Acosta
Universidad de las Fuerzas Armadas (Ecuador)

Doctor Pedro Zapata Sánchez
Universidad Central del Ecuador (Ecuador)

Doctor Mario Moreno Mejía
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (Ecuador)

Abogado Jorge Nuñez Grijalva
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (Ecuador)

EVALUADORES INTERNOS

Doctor Patricio Carvajal Larenas
Universidad Técnica de Ambato (Ecuador)

Doctora Mary Cruz Lascano
Universidad Técnica de Ambato (Ecuador)

Doctora Vaslica María Margarina
Universidad Técnica de Ambato (Ecuador)

Economista Ana María Sánchez Tobar
Universidad Técnica de Ambato (Ecuador)

OBSERVATORIO ECONÓMICO Y SOCIAL DE TUNGURAHUA

Dirección: Universidad Técnica de Ambato, campus Huachi Av. Los Chasquis y Río Payamino. Facultad de Contabilidad y Auditoría (subsuelo). Ambato (Ecuador). Casilla 180104

Teléfonos: (593) 03-2848487 ext. 102

Fax: (593) 03-2844362 ext. 111

e-mail: obeconomico@uta.edu.ec

Blog: <http://blogs.cedia.org.ec/obest/>

Link OBEST: <http://fca.uta.edu.ec/v3.2/servicios.html>



**OBSERVATORIO ECONÓMICO
Y SOCIAL DE TUNGURAHUA**
"Contribuyendo al desarrollo local y provincial"

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Editorial | 03 |
| Estimación de la función de utilidad del consumidor ecuatoriano en el año 2012 Miguel Cervantes, Eduardo León | 04 |
| Evolución de la liquidez monetaria en el Ecuador: años 2000 y 2016 Gladys Urgilés, Karen Chávez | 07 |
| Sondeo de opinión ciudadana a los usuarios de transporte público en el cantón Ambato Fernando Mayorga, Carolina Freire, Tatiana Vayas | 11 |
| Gerencia, cultura organizacional y gestión del conocimiento en la administración financiera de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Venezuela Orlando Canelones, Williams Aranguren, Paola Lamenta | 16 |
| Estudio al sector calzado de Tungurahua en el Marco de la ISO 26000 Erika Tapia, Carmen Tisalema, Pamela Miranda | 21 |
| Anexos | 25 |
| Guía para presentación de artículos "Boletín de Coyuntura" y "Revista de Coyuntura" OBEST | 27 |

Indexación

Catálogo Latindex (desde Agosto 2017)

Publicación Trimestral
BOLETÍN DE COYUNTURA
Marzo 2018
Número 16
ISSN 2528-7931
Tiraje: 500 ejemplares impresos

Convocatoria próximo número
Fecha límite de entrega de artículos: 10 de Mayo 2018
Fecha de Publicación: Junio 2018

EDITORIAL

El Boletín de Coyuntura del Observatorio Económico y Social de Tungurahua número 16, se constituye en la primera publicación de este año 2018, presentamos el documento con nuevos retos, mayor rigor científico, nuevos objetivos y tal como ha sido nuestro accionar, es fundamental poner en vuestras manos en forma oportuna este trabajo aportado y alimentado por importantes investigadores nacionales y extranjeros, naturalmente, cumpliendo el rigor científico y las exigencias internacionales.

En primer lugar y en referencia a la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales de Ecuador 2011-2012, el primer artículo presentado plantea tres funciones utilidad del consumidor ecuatoriano, en base a la función de utilidad tipo Cobb-Douglas. Cada una de las funciones cuenta con 12 bienes de exponentes representativos, que permiten determinar la proporción de gasto en diferentes grupos de productos en relación con el ingreso total, en esta investigación, se observa que para el caso ecuatoriano, el gasto más representativo corresponde al grupo de alimentos y bebidas no alcohólicas para consumo.

A continuación, y a partir de la dolarización, según los investigadores se deduce que Ecuador perdió la potestad de plantear política monetaria, sin embargo, no pierde la capacidad de controlar los diferentes instrumentos que permitan mejorar la liquidez monetaria en el país. El manejo del encaje legal en la banca privada para incrementar la cantidad de dinero en el mercado y ofrecer al público en general, son algunos de los aspectos analizados en el artículo “Evolución de la liquidez monetaria en el Ecuador: años 2000 y 2016”.

De inmediato se estudian los problemas de movilidad, siendo muy comunes en las ciudades, como efecto de su crecimiento, en ello y con la

finalidad de contribuir a mejoras en las políticas públicas de transporte urbano de la ciudad de Ambato en Tungurahua - Ecuador, se ejecuta un proceso de levantamiento de información primaria dirigido a usuarios permanentes de buses de servicio urbano con alrededor de 800 encuestas aplicadas, generando un diagnóstico general del sistema, análisis de la situación actual en base a la percepción del usuario y aporte de posibles soluciones sobre el mismo diagnóstico.

Luego se analiza como las PYMES contribuyen de manera significativa a la economía y generación de empleo, no sólo en Ecuador, sino en países como Venezuela. El artículo “Gerencia, cultura organizacional y gestión del conocimiento en la administración financiera de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Venezuela” presenta un análisis sobre la importancia del acceso a financiamiento para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas de Venezuela y el impacto que este puede generar en este tipo de organizaciones, juntamente con la cultura organizacional y la habilidad de administración de gerentes.

Finalmente, como parte de esta edición, se presenta el análisis de un tema altamente importante en las empresas actuales, relacionado con la responsabilidad social a través de la ISO 26000. Este estudio se ejecutó en los cantones Ambato y Cevallos de la provincia de Tungurahua en Ecuador, dirigido a consumidores y trabajadores de empresas del sector calzado. El artículo muestra resultados en base al coeficiente de Path y la comprobación de hipótesis planteadas.

Que el nuevo año sea la oportunidad de seguir contribuyendo a la investigación científica y la toma de decisiones oportunas y adecuadas, siempre buscando el aporte de nuevos investigadores.

Econ. Mg. Diego Proaño C.
DIRECTOR - EDITOR



**UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE AMBATO**

Estimación de la función de utilidad del consumidor ecuatoriano en el año 2012

Miguel Cervantes - Jiménez¹, Eduardo León- Castañeda²

Fecha de recepción: 8 de Diciembre 2017

Fecha de aceptación: 28 de Marzo 2018

Resumen

El presente artículo genera tres funciones de utilidad del consumidor ecuatoriano en los ámbitos nacional, urbano y rural con base en una función de utilidad tipo Cobb-Douglas y datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales 2011-2012, cada una con doce bienes cuyos exponentes representan la proporción del gasto de cada bien respecto al gasto total. Los consumidores del Ecuador destinan la mitad de gasto en alimentos y bebidas no alcohólicas, transporte y otros bienes y servicios. El gasto destinado a los alimentos en las zonas urbanas y rurales es de 23 por ciento y 32 por ciento, respectivamente. El decil I destina el 60 por ciento de su ingreso a satisfacer estas necesidades, mientras que el decil X utiliza entre el 41 y el 50 por ciento de sus recursos, dependiendo de si habitan zonas urbanas o rurales, respectivamente. Las funciones de utilidad de los consumidores se pueden utilizar para analizar los efectos de la aplicación de políticas públicas como el establecimiento de precios controlados, subsidios o de cambios impositivos.

Palabras clave: Preferencias, función de utilidad del consumidor, función Cobb-Douglas, consumo.

Abstract

This article generates three consumer utility functions at the national, urban and rural level based on a Cobb-Douglas type utility function and data from the National Survey of Income and Expenditures of Urban and Rural Households 2011-2012, each with twelve goods; exponents represent the proportion of the expenditure of each good regarding the total expense. Consumers in Ecuador spend half on food and non-alcoholic beverages, transport and other goods and services. Spending on food in urban and rural areas is 23 percent and 32 percent, respectively. The decile I allocate 60 percent of its income to satisfy these needs, while the decile X uses between 41 and 50 percent of its resources, depending on whether they inhabit urban or rural areas, respectively. The consumer utility functions can be used to analyze the effects of the application of public policies such as the establishment of controlled prices, subsidies or tax changes.

Keywords: Preferences, consumer utility function, Cobb-Douglas function, consumption.

Introducción

El gasto en consumo final de los hogares es la variable agregada más importante de las economías en el mundo, ya que ocupa entre el sesenta y ochenta por ciento de la producción total. En el caso de la economía ecuatoriana entre los años 2010 y 2016, según cifras del Banco Central del Ecuador, el PIB creció 3,4 por ciento en promedio cada año, en tanto el consumo de los hogares creció en promedio anual al 1,8 por ciento, lo que incidió para que la proporción del consumo de los hogares respecto del Producto Interno Bruto (PIB) bajara de 65 por ciento a 59 por ciento del año 2010 al 2016; en contraste, el gasto de consumo final del gobierno ascendió de trece a quince por ciento en el mismo periodo.

El objetivo del presente artículo es generar tres funciones de utilidad del consumidor ecuatoriano en los ámbitos nacional, urbano y rural con base en una función tipo Cobb-Douglas y datos provenientes de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales 2011-2012, cada una con doce bienes.

El artículo se estructura en dos apartados, en el primero, se presenta la metodología fundamentada en la elección racional de los consumidores

de la escuela neoclásica utilizando una función de utilidad del consumidor tipo Cobb-Douglas y, en el segundo, se exhiben los resultados de la construcción de la función de utilidad del consumidor ecuatoriano en los ámbitos nacional, urbano y rural utilizando los datos de la encuesta señalada. Al final se incluyen las conclusiones.

Metodología

Para identificar las jerarquizaciones de las preferencias del consumidor, la teoría neoclásica desarrolló las funciones de utilidad. Para Cervantes (2014, pág. 65), las "funciones de utilidad son una forma matemática de describir el sistema de preferencia", en donde lo importante es el orden y no el valor que asume la función, ya que no existe la medida de "útiles".

Las preferencias de los consumidores se construyen a partir de axiomas, a saber:

- **Complejidad:** dadas dos canastas de consumo (x_1, x_2) y (y_1, y_2) , si $(x_1, x_2) \geq (y_1, y_2)$ ó $(y_1, y_2) \geq (x_1, x_2)$ ó las dos situaciones, entonces el consumidor es indiferente a cualquiera de las dos canastas $(x_1, x_2) \sim (y_1, y_2)$. Lo importante de este axioma radica en que el consumidor puede identificar y comparar todas las canastas de consumo.

- **Reflexividad:** cualquier canasta es al menos tan preferida como ella misma: $(x_1, x_2) \geq (x_1, x_2)$.

- **Transitividad:** Dadas tres canastas (x_1, x_2) , (y_1, y_2) y (z_1, z_2) si $(x_1, x_2) \geq (y_1, y_2)$ y tenemos que $(y_1, y_2) \geq (z_1, z_2)$, entonces $(x_1, x_2) \geq (z_1, z_2)$.

- **Monotonía:** si $(x_1, x_2) \sim (y_1, y_2)$ si a la canasta (y_1, y_2) se le agrega una unidad de algún bien se tiene que $(y_1+1, y_2) > (x_1, x_2)$.

- **Convexidad:** cuando las canastas son convexas se prefieren las canastas medias a las extremas, si $(x_1, x_2) \sim (y_1, y_2)$ y la media ponderada es la canasta $(0.5x_1 + 0.5y_1, 0.5x_2 + 0.5y_2)$, dicha canasta es al menos tan buena como los extremos.

A partir del sistema de preferencias se construyen las funciones de utilidad, las que deben cumplir las siguientes propiedades: la utilidad de la canasta (x_1, x_2) será mayor que la utilidad de la canasta (y_1, y_2) , si y sólo si, la canasta (x_1, x_2) es estrictamente preferida a la canasta (y_1, y_2) , o sea, $\underbrace{u(x_1, x_2) > u(y_1, y_2)}_{\text{Funciones de utilidad}} \Leftrightarrow \underbrace{(x_1, x_2) > (y_1, y_2)}_{\text{Preferencias}}$ (Cervantes, 2014).

A pesar del reducido uso de este tipo de herramienta en la evaluación económica, se han realizado algunos esfuerzos, principalmente en el campo de los modelos de equilibrios general computables deterministas o estocásticos, en los que se ocupan funciones de utilidad a partir de las cuentas nacionales, constituyéndose en la principal función objetivo de un modelo para la evaluación de políticas públicas.

Se han explorado otras aplicaciones de la función de utilidad a través de los modelos de elección discreta con modelos logit y tobit, tal como se muestra en el libro Microeconomía y decisión de autoría de Cabrer, Sancho y Serrano (2001) y en Microeconomía de Arcarons y Ramírez (2012).

También se han utilizado con diferentes herramientas econométricas para la medición de los parámetros de funciones de utilidad, principalmente translogaritmicas y Cobb-Douglas. En este tenor, Holman (1998) estimó una función de utilidad con decisiones intertemporales, por lo cual aparece el consumo en bienes para periodos distintos y añade las tenencias de dinero como otro bien que genera utilidad, esta medición la realizó a través del método de momentos generalizados. Ewis y Fisher (1984) realizaron la estimación de la función de utilidad de la demanda de dinero para el caso de

¹MCJ: Doctor en Economía. Profesor de tiempo completo. Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México. Consultor privado. E-Mail: miguelc@economia.unam.mx

²ELC: Licenciado en Economía. Profesor. Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México. Consultor privado. E-Mail: leoncastaneda30@gmail.com

Estados Unidos a través de modelos de rezagos distribuidos. Christensen, Lau y Lawrence (1975) calcularon la función de utilidad translogarítmica y la función indirecta de utilidad para bienes duraderos y no duraderos, utilizando un modelo de sistema de demanda casi ideal (AIDS por sus siglas en inglés). Kim (1988) estimó la función de utilidad de la demanda educativa para el caso de Estados Unidos a través del modelo AIDS y Fortune (1979) estimó una función de utilidad translogarítmica para la medición de cuotas y tarifas.

La función de utilidad para el caso de Ecuador se construye con la disponibilidad de datos al año 2011-2012. Se utiliza la forma funcional tipo Cobb Douglas, la que cumple con las propiedades de monotonía, convexidad y continuidad, cuya expresión matemática es la siguiente:

$$U = \prod_{i=1}^n x_i^{\alpha_i}$$

Donde x_i representa la mercancía i -ésima, las cuales provienen de las encuestas de ingresos y gastos de hogares, el parámetro α_i corresponde a la proporción del gasto que se realiza en las mercancías respecto al gasto total, las cuales se obtienen de la encuesta mencionada.

Para obtener el parámetro alfa (α) se plantea el problema de maximización del consumo de las mercancías, considerando sólo dos resulta:

$$\max_{x_1, x_2} x_1^{\alpha} x_2^{1-\alpha}, \forall \alpha \in (0,1), s.a. m = p_1 x_1 + p_2 x_2$$

Para resolverlo se genera la función auxiliar lagrangiana: $\max_{x_1, x_2, \lambda} x_1^{\alpha} x_2^{1-\alpha} + \lambda(m - p_1 x_1 - p_2 x_2)$ se obtienen las tres condiciones de primer orden y se despejan x_1 y x_2 , con lo que se obtienen las funciones de demanda de cada una de las mercancías, esto es: $x_1 = \alpha \frac{m}{p_1}$ y $x_2 = (1-\alpha) \frac{m}{p_2}$. En el caso de la mercancía x_1 para obtener el parámetro (α) se procede a despejarla, con lo que se obtiene lo siguiente: $\alpha = \frac{p_1 x_1}{m}$, lo que implica que el parámetro alfa es igual al gasto en la mercancía dividido por el ingreso.

Resultados

Con base en la función descrita en la metodología, la función Cobb-Douglas aplicada para el caso de Ecuador es la siguiente:

$$U = \prod_{i=1}^{12} x_i^{\alpha_i}$$

Donde x_i representa el número de mercancías incluidas en el modelo, las cuales provienen de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012) y el parámetro α_i es la proporción del gasto que realiza cada uno de los deciles en las mercancías consideradas.

Se calculan diversas funciones de utilidad para el caso de Ecuador, esto debido a la desagregación de la encuesta, de forma tal que se obtuvieron tres funciones de tipo Cobb-Douglas (total, zona urbana y zona rural) para cada uno de los diez deciles.

La tabla 1 presenta el gasto total realizado en cada una de las mercancías consideradas en el presente estudio. Como se puede observar, en Ecuador los tres principales rubros del gasto son: alimentos y bebidas no alcohólicas, transporte y bienes y servicios diversos; mientras que los rubros en los cuales es menor la proporción del gasto son: bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes.

Tabla 1. Gasto corriente mensual Ecuador 2012

| Rubros de gasto | Total de hogares | Total de gasto | Participación porcentual en el gasto total |
|--|------------------|-----------------|--|
| Total | 3.923.123 | \$2.393.571.816 | 100% |
| 1. Alimentos y bebidas no alcohólicas | 3.859.422 | \$584.496.341 | 24% |
| 2. Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes | 1.047.175 | \$17.303.834 | 1% |
| 3. Prendas de vestir y calzado | 3.746.135 | \$190.265.816 | 8% |
| 4. Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles | 3.839.376 | \$177.342.239 | 7% |
| 5. Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del mismo | 3.894.660 | \$142.065.518 | 6% |
| 6. Salud | 3.568.938 | \$179.090.620 | 7% |
| 7. Transporte | 3.599.702 | \$349.497.442 | 15% |
| 8. Comunicaciones | 3.222.409 | \$118.734.692 | 5% |
| 9. Recreación y cultura | 3.343.612 | \$109.284.976 | 5% |
| 10. Educación | 1.058.751 | \$104.381.478 | 4% |
| 11. Restaurantes y hoteles | 3.068.688 | \$184.727.177 | 8% |
| 12. Bienes y servicios diversos | 3.885.451 | \$236.381.682 | 10% |

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales, 2011-2012.

Con base en la participación porcentual en el gasto total de la tabla 1, la función de utilidad para el caso de Ecuador es la siguiente:

$$U_{total} = x_1^{0.24} x_2^{0.01} x_3^{0.08} x_4^{0.07} x_5^{0.06} x_6^{0.07} x_7^{0.15} x_8^{0.05} x_9^{0.05} x_{10}^{0.04} x_{11}^{0.08} x_{12}^{0.10}$$

Donde "U" representa la función de utilidad y los valores "x1, x2, x3, ..., x12", representan los bienes y servicios que integran el nivel de gasto de los hogares. Sus exponentes representan la proporción del ingreso que es destinada al gasto de cada bien.

Esta función de utilidad indica que en Ecuador el 24 por ciento del gasto se destina al consumo de alimentos y bebidas no alcohólicas, posteriormente se ubica el gasto en transporte el cual tiene una ponderación de 15 por ciento y bienes y servicios con un 10 por ciento; en conjunto las tres mercancías representan el 49 por ciento del gasto que realizan los habitantes del país sudamericano.

Sin embargo, existen diferencias respecto de las zonas en las cuales se realiza el gasto, es por ello que se procedió a la construcción de dos funciones de utilidad adicionales, una para zonas urbanas y otra para rurales. Con base en la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales 2011-2012 se presentan ambas funciones de utilidad:

$$U_{urbana} = x_1^{0.23} x_2^{0.01} x_3^{0.08} x_4^{0.08} x_5^{0.06} x_6^{0.07} x_7^{0.15} x_8^{0.05} x_9^{0.05} x_{10}^{0.05} x_{11}^{0.08} x_{12}^{0.10}$$

$$U_{rural} = x_1^{0.32} x_2^{0.01} x_3^{0.09} x_4^{0.04} x_5^{0.06} x_6^{0.08} x_7^{0.14} x_8^{0.04} x_9^{0.04} x_{10}^{0.02} x_{11}^{0.06} x_{12}^{0.10}$$

Si bien los rubros principales en los que gastan son los mismos que en la función total, las ponderaciones difieren principalmente en el gasto en alimentos y bebidas, ya que mientras en las zonas urbanas el porcentaje destinado es de 23 por ciento, en las zonas rurales la proporción asciende a 32 por ciento, lo cual refleja que a medida que el ingreso de los individuos se incrementa, se puede gastar en otros bienes y servicios distintos a los alimentos incrementando el nivel de vida. El sector urbano gasta una mayor proporción que el sector rural en alojamiento, agua, luz y gas, y también en educación.

En la tabla 2 se desglosan los bienes y servicios por deciles y por tipo de zona en que habitan los hogares, además se exhibe la proporción del gasto en cada uno de los rubros. Las proporciones del gasto muestran que el decil I en la zona rural gasta el 40 por ciento de su ingreso en alimentos y bebidas contra el 42 por ciento que realiza el mismo decil en la zona urbana, lo que puede explicarse porque en las zonas rurales algunas de las familias se satisfacen con autoconsumo reduciendo el gasto en alimentos y bebidas. En cuanto al decil X, se observa que en las zonas rurales el gasto en bienes de consumo es el doble al que se realiza en las ciudades. Mientras que el decil VI en las zonas rurales gasta once puntos porcentuales más que en las zonas urbanas. En materia de transporte y otros bienes y servicios, los dos rubros de mayor ponderación, la participación entre los deciles dependiendo de la zona en que habitan ronda entre el 8 y 22 por ciento para transporte y entre 9 y 10 por ciento para otros bienes, no encontrándose diferencias significativas.

Tabla 2. Estimación de la función de utilidad Cobb-Douglas por decil y tipo de zona habitada Ecuador 2012

| Área geográfica y división de gasto | Urbana | | | Rural | | |
|---|---------|----------|---------|---------|----------|---------|
| | Decil I | Decil VI | Decil X | Decil I | Decil VI | Decil X |
| Gasto corriente de consumo | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Alimentos y bebidas no alcohólicas | 0,42 | 0,25 | 0,10 | 0,40 | 0,36 | 0,19 |
| Bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,01 |
| Prendas de vestir y calzado | 0,07 | 0,08 | 0,07 | 0,11 | 0,08 | 0,08 |
| Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles | 0,09 | 0,09 | 0,07 | 0,05 | 0,05 | 0,04 |
| Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del mismo | 0,05 | 0,05 | 0,08 | 0,07 | 0,06 | 0,07 |
| Salud | 0,05 | 0,07 | 0,08 | 0,06 | 0,09 | 0,09 |
| Transporte | 0,08 | 0,13 | 0,21 | 0,10 | 0,12 | 0,22 |
| Comunicaciones | 0,03 | 0,06 | 0,06 | 0,02 | 0,03 | 0,05 |
| Recreación y cultura | 0,04 | 0,04 | 0,06 | 0,04 | 0,04 | 0,05 |
| Educación | 0,01 | 0,04 | 0,07 | 0,01 | 0,02 | 0,04 |
| Restaurantes y hoteles | 0,05 | 0,09 | 0,08 | 0,04 | 0,06 | 0,08 |
| Bienes y servicios diversos | 0,10 | 0,09 | 0,10 | 0,10 | 0,10 | 0,09 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales, 2011-2012.

En el caso del decil I el gasto realizado en los tres rubros de mayor ponderación es del 60 por ciento tanto en las zonas urbanas como rurales. Para el decil VI se observan diferencias significativas, en las zonas rurales la participación alcanza el 57 por ciento contra el 48 por ciento de los sectores

urbanos, es decir, una diferencia de 9 puntos porcentuales. El decil X de las zonas urbanas destina el 41 por ciento de sus recursos, en tanto las zonas rurales el 50 por ciento.

Conclusiones

Una de las herramientas teóricas más importantes en la ciencia económica es el uso de las funciones de utilidad del consumidor, representación matemática del sistema de preferencias de los individuos y que permiten jerarquizar el consumo de los agentes económicos.

Una de las complicaciones del análisis empírico de la teoría de la elección racional del consumidor es que se genera por medio de un sustento axiomático, y no es común obtenerlos por medio de la modelación estadística o econométrica. Sin embargo, se han realizado esfuerzos por llevar a la práctica el análisis de las funciones de utilidad de los consumidores, es el caso de los modelos de equilibrio general aplicado los cuales requieren de la estimación de dichas funciones para la solución de los problemas de optimización del consumo; las funciones más empleadas han sido las de elasticidad de sustitución, la Cobb-Douglas y la translogarítmica.

La función de utilidad del consumidor ecuatoriano considera la supremacía de las tres mercancías en las que más gastan los ciudadanos del país meridional: alimentos y bebidas no alcohólicas, transporte y otros bienes y servicios con una ponderación cercana a la mitad del gasto. Por tipo de zona habitada solo se detecta un cambio importante en el gasto destinado a los alimentos, ya que en las zonas urbanas alcanza una participación de 23 por ciento mientras que en las zonas rurales del 32 por ciento. Además, la zona urbana eleva su gasto en alojamiento, aguas, luz y educación. En el caso del decil I, sin importar la zona en que se habite, los hogares de este nivel socioeconómico destinan 60 por ciento de su ingreso a satisfacer las necesidades básicas, mientras que el decil X utiliza entre el 41 y el 50 por ciento de sus recursos, dependiendo de si habitan zonas urbanas o rurales, respectivamente.

Con base en la presente modelación se puede realizar análisis de los efectos de la aplicación de políticas públicas como el establecimiento de precios controlados, subsidios o de cambios impositivos; este artículo solo es el principio...

Referencias

- Arcarons, J. & Ramírez, S. (2012). *Microeconometría*. Madrid: Delta publicaciones.
- Cabrer, D., Sancho A. & Serrano G. (2001). *Microeconometría y decisión*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Cervantes, M. (2014). *Microeconomía. Teoría, Simuladores Computacionales y Retos*. Ciudad de México: LAES.
- Christensen, L., Lau, D. & Lawrence, J. (1975). *Transcendental Logarithmic Utility Functions*. *The American Economic Review*, Vol. 65, No. 3, 367-383.
- Ewis, N. & Fisher, D. (1984). *The Translog Utility Function and the Demand for Money in the United States*. *Journal of Money, Credit and Banking*, Vol. 16, No. 1, 34-52.
- Fortune, J. (1979). *The Translog Utility Function, Quotas, Tariffs, and Consumers*. *The Translog Utility Function, Quotas, Tariffs, and Consumers*, 735-743.
- Holman, J. (1998). *GMM Estimation of a Money-in-the-Utility-Function Model: The Implications of Functional Forms*. *Journal of Money, Credit and Banking*, Vol. 30, No. 4, 679-698.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2012). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales 2011- 2012. Resumen metodológico y principales resultados*. Ecuador: INEC.
- Kim, Y. (1988). *The Consumer Demand for Education*. *The Journal of Human Resources*, Vol. 23, No. 2, 173-192.

Evolución de la liquidez monetaria en el Ecuador: años 2000 y 2016

Gladys Urgilés- Urgilés¹, Karen Chávez- Urgilés²

Fecha de recepción: 1 de Febrero 2018

Fecha de aceptación: 28 de Marzo 2018

Resumen

Ecuador perdió la soberanía de desarrollar una política monetaria integral a partir de la dolarización, el presente artículo analiza esta evolución en el país entre los años 2000 y 2016 para lo cual se toma como base la Política Monetaria Moderna y Keynesiana, analizando las condiciones que llevaron a la adopción de la dolarización la inflación, desempleo y caída de los precios del Petróleo. Se analiza los instrumentos monetarios para el encaje legal el mismo que al disminuir hace que los bancos dispongan de mayor dinero para ser puesto en circulación, el dinero electrónico surge con poca fuerza y no tiene confianza en la población, además al tener un Banco Central que no tiene la potestad para emitir moneda, teóricamente la política monetaria se ve anulada pero Carrasco (2016, p. 15) señala el manejo de la estabilidad monetaria no se limita únicamente a la creación de la misma, sino también al control de otros instrumentos necesarios para lograr la liquidez de la economía nacional.

Palabras clave: Liquidez monetaria, dolarización, encaje legal, dinero electrónico.

Abstract

Ecuador lost its sovereignty to develop an integral monetary policy due to dollarization. This article analyzes this evolution in the country between 2000 and 2006, for which the Modern Monetary and Keynesian Policy have been considered as basis; analyzing the conditions that led to the adoption of dollarization including inflation, unemployment and falling oil prices. An analysis is made of the monetary instruments like the legal reserve which when it decreases, the banks have more money to be put into circulation. Electronic money emerges with little force and has no confidence in the population.

In addition, to not having a Central Bank that can have the power to issue currency, theoretically monetary policy is canceled. According to Carrasco (2016, p.15) the management of monetary stability is not limited only to the creation of the same, but also to the control of other instruments necessary to achieve the liquidity of the national economy.

Keywords: Monetary liquidity, dollarization, legal base, electronic money.

Introducción

El estudio de la liquidez en el Ecuador ha brindado la oportunidad a varias investigaciones, Acosta (2003) analizó el nivel de concentración de los depósitos que se generaron en el sistema bancario entre los años 2000 a 2002 observando el posible impacto en la liquidez. El autor observó cómo, en los primeros años de la dolarización, el sector bancario era un factor clave en la búsqueda de la estabilidad económica y la liquidez, por lo cual, si bien el país no cuenta con la posibilidad de desarrollar una política monetaria integral, puede incidir en el sistema bancario para intentar regular la circulación de especies monetarias.

Vera (2007) realizó un estudio titulado "Medición del circulante en Dolarización: Ecuador 2000-2007", en el cual se analizó la distribución de las especies monetarias para proponer dos metodologías para medir el circulante en el país, pues al sustituir el sucre por el dólar dificultó esta operación. Como resultado, el autor pudo determinar los datos de liquidez entre el periodo 2000-2007. Arévalo y Solano (2013) analizaron las consecuencias de elevar el impuesto a la salida de divisas como medida para mantener y aumentar la liquidez en el Ecuador. Los autores pudieron demostrar que esta medida no tuvo una relación directa con los cambios en la liquidez en el país, por lo que no pudo ser una medida regulatoria, y se volvió en cambio, un impuesto recaudador.

En la década de los noventa la economía del Ecuador se vio envuelta en una serie de situaciones que desembocaron en la crisis económica de 1999 y la implementación de la dolarización (Rojas J., 2015) a partir de lo cual, Ecuador perdió su moneda propia, el sucre, pero adquirió una dinámica diferente, en la que dependería de la valoración de una moneda ajena. La falta de soberanía sobre la política monetaria afectaría al tipo de instrumentos que se podrían aplicar para mantener la estabilidad de la economía y la liquidez ante las variaciones en el ingreso y egreso de divisas. Durante los primeros años de la dolarización se produjo el intercambio de sucres por dólares, pero adicionalmente, el Banco Central del Ecuador (BCE) introdujo una gran parte de la Reserva Monetaria Internacional (RMI) para inyectar divisas al país. A esto deben sumarse los ingresos petroleros y las remesas de migrantes, que favorecieron el aumento de liquidez en el país, señala Larrea (2004, p. 49), al mencionar que "la remesa de divisas, comparable con los ingresos petroleros, permite una recuperación del consumo de los hogares pobres", y Acosta, López y Villama (2005, p. 229), sugieren: "Hay que destacar dos recursos que le dotan de liquidez [a la economía del país]: el petróleo, este momento con precios altos, y las remesas de los emigrantes, que constituyen el segundo rubro de ingresos nacionales".

Para el año 2008, la implementación de una nueva constitución y un nuevo gobierno caracterizado por una política gubernamental que promovía la inversión pública, pudo mantener la liquidez en la economía mediante los ingresos petroleros al alza, aumento en la recaudación de impuestos y los fondos recaudados por el Fondo de Estabilización, Inversión y Reducción del Endeudamiento Público (FEIREP) desde el año 2002, a más de la Cuenta Especial de Reactivación Productiva y Social (CEREPS) y Fondo Ecuatoriano de Inversión en los sectores energético e hidrocarburífero (FEISEH), como sugiere Martín-Mayoral (2009, p. 134), lo que aportó una gran cantidad de recursos al gobierno de turno en la cuenta única del Tesoro. Adicionalmente, las políticas fiscales de corte proteccionista impulsaron una balanza de exportaciones positiva, por ende, mayor ingreso de dólares. Sin embargo, la caída en los precios del petróleo en el año 2015, sumada a un endeudamiento acumulado del Estado hizo evidente la falencia de no poder contar con una política monetaria propia.

Se toman como bases teóricas ciertos aspectos de la Teoría Monetaria Moderna y la Teoría Keynesiana, la Teoría Moderna Monetaria apoya la soberanía de un Estado en su capacidad para producir especies monetarias de cualquier tipo o denominación, al tener siempre la capacidad de producir moneda para cumplir sus compromisos (Huerta, y otros, 2015), por lo mismo, la capacidad para resolver situaciones de liquidez se ve coartada en países que no poseen moneda propia. En el caso de la teoría Keynesiana se considera la manera en que esta promueve la capacidad de un Estado para enfrentarse a los ciclos económicos de crisis o recesión económica a través de políticas anti cíclicas, pero también toman importancia los conceptos de reserva líquida como la cantidad de dinero que no se encuentra en calidad de ahorro, pero tampoco es utilizado transaccionalmente (Piégay & Rochon, 2006).

La Liquidez puede ser entendida como "la capacidad puntual de convertir los activos en capital líquido o de obtener el capital suficiente para hacer frente a los vencimientos de corto plazo" (Martínez, 2010, p. 16), mientras que para Moya, Brun y Larraga (2010, p. 85) el concepto de liquidez está relacionado con la interacción dada para transformar activos en dinero o viceversa, con el máximo volumen efectivo en el menor plazo. Para un país la liquidez está dada por la cantidad de moneda que circula en el ámbito nacional y por los recursos y/o

¹Msc. en Administración de Empresas, Docente investigador. Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán-Ecuador. e-mail: gladys.urgiles@upec.edu.ec

²Egresada en Economía. Facultad de Economía en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Tulcán-Ecuador. E-Mail: karenchavez80@gmail.com

reservas de las que puede disponer de ser necesario. Cuando estos recursos disminuyen se produce un riesgo de liquidez, pues a pesar de que puedan existir bienes, productos o depósitos que respaldan un valor, no existen las especies monetarias para facilitar las transacciones necesarias en cualquier sistema económico.

En este sentido, un riesgo de liquidez se produce cuando existen “desajustes entre el exigible y la disponibilidad de fondos para un mismo periodo” (Blanco, 2015, p. 236), lo que puede suceder cuando existe un aumento en las importaciones frente a las exportaciones o disminuye la inversión extranjera o la banca privada coloca un alto porcentaje de fondos en el exterior, entre otras razones. Como resultado, la economía se retrae puesto que existe menos circulante para que la población pueda efectuar las actividades de compra venta de bienes; así mismo, se puede producir un cambio en el ciclo económico e ingresar a una recesión.

Con lo manifestado anteriormente se puede decir que el análisis realizado es de suma importancia puesto que los objetivos orientados al crecimiento y la estabilidad de la economía del país, durante el proceso de la variabilidad de la liquidez en los últimos 16 años permitiendo que el gobierno pueda tomar decisiones inmediatas de mediano o largo plazo para el mejoramiento y la estabilidad económica de todo un pueblo.

Metodología

El presente artículo abarca un análisis sobre la evolución de la liquidez en el Ecuador entre los años 2000 y 2016, y los instrumentos de política monetaria que se aplicaron para el manejo del dólar, sobre todo, en la manera en que se ha afrontado el reciente periodo. Para esto se realizó un estudio de tipo exploratorio, y también cabe mencionar la estadística descriptiva como método de análisis de la información cuantitativa. El método aplicado para este estudio es el de análisis síntesis. Las técnicas de estudio que se desarrollaron fueron el método bibliográfico documental, fuentes secundarias, información de repositorios digitales, bases estadísticas, publicaciones, análisis de contenidos, análisis personal, análisis crítico a la información estadística obtenida, ley de dolarización, documentos y reglamentos del Banco Central del Ecuador, artículos académicos y bibliografía recopilada. El análisis se efectuó para establecer las posibles causas en las variaciones de la liquidez, y los efectos que pudieron o no tener las medidas ejecutadas por el Estado.

Resultados

A finales de los años noventa el Ecuador alcanzaba índices históricos en inflación con 43,4% a diciembre de 1998 y 60,7% a diciembre de 1999 mientras que el Producto Interno Bruto (PIB) tuvo una tasa de crecimiento negativa mantenida por varios años según el Banco Central del Ecuador (BCE) (2000). Esto era el resultado de la crisis bancaria y económica, que de acuerdo con Barrera, Gallegos y Rodríguez (1999, p. 88), Rojas (2014) se producía por una conjunción de múltiples factores, como el bajo precio del barril de petróleo, la tensión en la frontera con Perú, la Ley de la Agencia de Garantía de Depósitos, el llamado “feriado bancario”, el congelamiento de depósitos, el cierre de bancos, la reintroducción del impuesto a la renta, el 1% a la circulación de capitales, el aumento en los precios de la gasolina y del gas, entre otros. Estos factores fueron elementos que impactaron de forma negativa en la economía del Ecuador y generaron desconfianza en la población del país, como también en la inversión extranjera, sobre todo porque la inflación se disparó a niveles alarmantes. En este escenario la dolarización se planteó como medida para enfrentar la hiperinflación y la devaluación del sucre frente al dólar, sin embargo, en el primer año de dolarización la inflación seguiría en aumento, cerrando el año 2000 en 96%, pero reduciéndose desde entonces hasta llegar a finales del año 2003 el 7,9%, es decir una cifra de un dígito no vista en varios años. En los años posteriores el valor se mantendría, en promedio, cerca del 3,6% lo que significa que el país estaría en una situación de estabilización.

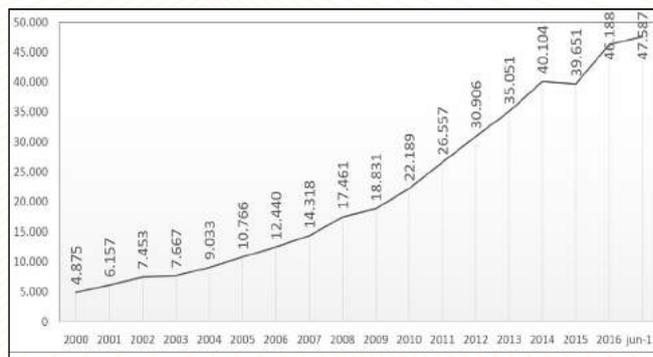
La implementación de la dolarización trajo consigo otro panorama para el manejo monetario interno, sobre todo, el rol del BCE. Casals (1985, p. 26) señalaba que los objetivos del BCE, antes de la dolarización, estaban direccionados a cuatro aspectos: equilibrio externo, estabilidad del poder de compra interno, máxima utilización de los factores productivos y propender al desarrollo de la economía. Para esto, el BCE estaba en la facultad de aplicar las políticas monetarias, financiera, crediticia y cambiaria necesarias. En tal punto cabía abordar la interrogante planteada por Carrasco (2016, p. 14) “¿Se puede ejercer política monetaria en la dolarización?”. Al tener un Banco Central que no tiene la potestad para emitir moneda, la política monetaria se vería teóricamente anulada, sin embargo, como el mismo Carrasco (2016, p. 15) señala, el manejo de la estabilidad monetaria no se limita únicamente a la creación de la misma, sino también al control de otros instrumentos necesarios para lograr la liquidez de la economía nacional tales como la normativa que rige al sistema financiero y la gestión de las tasas de interés, el encaje legal, entre otros. El objetivo del BCE se movilizó entonces al “diseño, la gestión, el monitoreo y la prospección de las condiciones que garanticen la sustentabilidad” de este entorno dolarizado” (Rojas J., 2015, p. 16). Mediante esta concepción el BCE se mantendría en una postura reguladora y de fortalecimiento a la economía dolarizada, por lo que se puede considerar un acierto ya que fue esta entidad la que gestionó el cambio de moneda, la inyección de circulante, la emisión de moneda fraccionaria, entre otras acciones de control y sostenimiento económico.

Vera (2007, p. 147) expone que, para diciembre de 1999, el BCE adicionó USD 540 millones a un circulante de USD 544 millones, con lo cual el país inició el año 2000 con cerca de USD 1.100 millones en liquidez y cerró ese mismo año en más de USD 4.000 millones. En años posteriores se mantuvo una tendencia creciente en la oferta monetaria, constituida por las especies en circulación, la moneda fraccionaria importada junto con la emitida por el BCE y los depósitos a la vista lo que tuvo un efecto positivo en la liquidez y movilizó la economía.

En la figura 1 se observa cómo la liquidez ha ido constantemente en aumento, iniciando con un valor de USD 4.875 millones a diciembre del año 2000, y llegando a USD 4.618 millones para diciembre del 2016. Este aumento es positivo para el país, el valor del circulante que puede ser causado por los ingresos por remesas y la venta de petróleo, sobre todo en el periodo entre el 2003 y el 2008, en el cual existió una variación de USD 7.667 millones a USD 17.461 millones. Entre el año 2008 y el año 2009 el crecimiento es menor, pasando de USD 17.461 millones a USD 18.831, y se trató de un periodo de poca estabilidad política que se reflejó en una reducción de la inversión extranjera y la apertura crediticia de los bancos, pues el riesgo país se elevó a 4.731 puntos para diciembre del 2008 (Banco Central del Ecuador, 2017). Desde el 2009 en adelante la liquidez volvería a crecer de manera importante pues el gobierno inyectó una gran cantidad de circulante en la economía mediante la inversión en obras públicas, la entrega de bonos, en enfoque de economía popular y solidaria, entre otras acciones respaldadas en la gran cantidad de recursos inyectados a la Cuenta Única del Tesoro por la eliminación de fondos petroleros y la valorización del precio del petróleo. Para el año 2014 la liquidez alcanzó un valor de USD 40.104 millones en contraste con USD 1.831 millones para el año 2009.

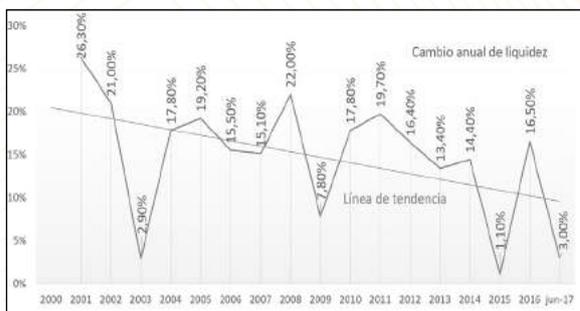
La inyección de liquidez por parte del Estado tuvo sus beneficios, pero también desventajas. Al contar con una gran cantidad de presupuesto desde el año 2009. Esta época de bonanza se reflejó en una disminución del desempleo y en mayor poder adquisitivo, como también en una mayor apertura crediticia en las instituciones bancarias, como resultado la liquidez aumentó de manera importante. La desventaja reside en que, la falta de una política de austeridad, que considere el ahorro como una reserva futura, impidió que pueda sobrellevarse de mejor manera la caída en los ingresos petroleros en el año 2014. Entre el año 2015 y 2016 se intentó mitigar la crisis de insolvencia mediante la inyección de capital desde el Estado, y mediante créditos exteriores

lo que puede tener un efecto similar al mencionado, es decir, un aumento de la liquidez al corto plazo, pero un decrecimiento de la misma al mediano y largo plazo.



Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2016)
Figura 1. Liquidez en millones de dólares

En la figura 2 se presenta el crecimiento de la liquidez por cada año, respecto al periodo anterior durante los años que corresponde la liquidez del año 2000 en relación con la liquidez de 1999. Las variaciones se produjeron debido a que parte de las reservas internacionales en forma de dólar se trajeron como circulante al Ecuador, siendo necesario que exista gran cantidad de circulante en dólares para poder hacer una transición rápida entre monedas. A partir de entonces la liquidez se manejaría, mediante la inyección directa de moneda, mediante políticas fiscales, o mediante la aplicación de instrumentos de política monetaria.



Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2016)
Figura 2. Fluctuación en la liquidez, % de crecimiento

En cuanto a los instrumentos de política monetaria aplicados durante el periodo 2000 y 2016, puede mencionarse a aquellos que no dependen directamente de la producción de moneda, como el encaje legal que se mantuvo en aplicación por parte del BCE. Para Baca y Marcelino (2016, p. 12) el encaje legal es entendido como un porcentaje de los depósitos existentes en la banca que deben funcionar como reserva o garantía. En los inicios de la dolarización el encaje legal se encontraba por el 9%, el mismo que disminuyó hasta el 4% para el año 2001. Si se disminuye el encaje legal los bancos disponen de mayor dinero, y este a su vez puede ser puesto en circulación al expandir la capacidad crediticia de la entidad, por ejemplo, mediante la entrega de créditos de consumo. Esta medida tuvo un impacto positivo pues en el año 2001 la liquidez aumentó un 21% con relación al año 2000.

Para el año 2003 se reduce el crecimiento de la liquidez con un porcentaje del 2,9% con relación al año 2002. En aquel año el BCE envió al exterior USD 680,9 millones en billetes de alta denominación y billetes deteriorados, e importó USD 682,20 millones (BCE, 2003). En este periodo se produce una reducción en el crecimiento de la liquidez por la reposición de una gran cantidad de billetes en mal estado, pues en el país se presume una vida útil de los mismos de entre 3 y 5 años, mientras que en los Estados Unidos el promedio de vida de un billete es de 10 años. Esta reposición de moneda afecta al circulante de baja denominación siendo la que más afectada se ve por el uso frecuente. En este mismo año el encaje legal se reduce al 2% en un intento por dotar de

mayor liquidez a la banca privada. Este encaje legal se mantuvo en el 2%, hasta su elevación al 5% en noviembre del 2016, situación que afectaría la liquidez de las entidades bancarias.

Con la finalidad de elevar la liquidez para el año 2004, uno de los instrumentos manejados por el Banco Central del Ecuador fue la recirculación de liquidez consistente en “recoger los excedentes de recursos que existen mediante la emisión de Títulos del Banco Central posteriormente redistribuirlos y canalizarlos, a través de Operaciones de Reporto hacia instituciones financieras” (BCE, 2003), de esta manera se pretendía solventar las necesidades de liquidez que pudieran presentar las instituciones del sistema bancario. En otras palabras, cuando las instituciones bancarias tenían necesidades de liquidez, vendían títulos de valores al BCE por un monto especificado y avalados por el gobierno nacional, los cuáles debían ser recomprados por dichas instituciones a la fecha de vencimiento; con esto, las entidades bancarias contaban con fondos disponibles inmediatamente.

Como resultado, se puede considerar que la aplicación de la recirculación de capital apoyó el crecimiento de la tasa de liquidez, que se elevó por encima de los 15 puntos porcentuales al año, llegando al año 2008 con un 22%, esto significaba pasar de 9.033 millones de dólares en el año 2004 a 17.461 millones de dólares en el 2008. En este periodo existen factores anexos tales como remesas de migrantes en el exterior, y la elevación en los precios del petróleo, que significaron una gran cantidad de divisas ingresadas al país y por tanto un aumento en el circulante.

El gobierno entrante en el 2008, liderado por el economista Rafael Correa, concibió un cambio en la política fiscal y monetaria, optando por la inversión pública en vez de la acumulación de reservas. Existía, a esas fechas el impacto de la crisis internacional, una disminución en la venta y en los precios del petróleo, y la reducción en el crédito por parte del sistema bancario que pretendía asegurar su propia liquidez frente a indicadores de riesgo país que se dispararon a más de 4.000 puntos al cierre del año. Para el 2009 la liquidez fue de 18.831 millones, lo que representaba una caída en la tasa de crecimiento, con un 7,86% respecto al año 2008.

En el año 2009 se promulga la Ley Orgánica para la Recuperación del Uso Público de los Recursos Petroleros, agregándolos a la Cuenta única del Tesoro del Estado, lo que le aportó una gran cantidad de recursos para la utilización de la inversión pública, puesto que los fondos petroleros ecuatorianos (FEP - FEIPEP - CEREPS - FAC - FEISEH) fueron aumentando hasta llegar al año 2007 a un valor de 3.193 millones de dólares (Baquero & Mielles, 2015). Durante los siguientes años parte de este presupuesto se invertiría en multitud de obras públicas, generando empleos, por lo que estos fondos estatales pasaron a enriquecer la cantidad de especies monetarias en circulación elevando nuevamente la liquidez. Para el año 2010 la liquidez creció en un 17,8% y se mantuvo por sobre el 13% anual hasta el año 2014.

En el 2015 el Ecuador afrontaría una nueva crisis lo que afectó su liquidez de manera importante, pues es el único año en que se generó un decrecimiento del -1,1%. En ese año se produce la caída en los precios del petróleo, la valoración del dólar frente a la moneda de muchos de los socios comerciales del país, y al estar en parte sometidos a la política monetaria estadounidense, se vio afectado el ingreso de divisas. Para el Estado esta situación se traduce en la reducción de su presupuesto, por lo cual recurrió a créditos externos para sobrellevar la situación. La liquidez se redujo, y la economía se contrajo, entrando en estado de recesión. Las medidas adoptadas por la banca privada les permitió mantener una liquidez superior al 30% (El Telégrafo, 2016) que junto a la inyección de capital mediante préstamos al exterior y la utilización de un porcentaje de las reservas internacionales, reflejó en una liquidez de USD 46.188 millones para el 2016, en comparación de un valor de USD 39.651 millones en el 2015.

Las demandas de billetes se realizan a partir de las reservas internacionales, lo que representó para el Ecuador cerca de 3,7 millones de dólares en el año 2015 y 2,3 millones de dólares en el año 2016 según el BCE (2015; 2016). Una de las finalidades de manejar una moneda digital equivalente a la moneda en curso, es mantener la liquidez y reducir los gastos monetarios por la transportación de divisas. En teoría, al incrementarse el uso del dinero electrónico sustentado en fondos de la Reserva Internacional de Libre Disponibilidad (RILD), se reduciría la necesidad de transportar dinero físico, eliminando dichos costos.

Conclusiones

En Ecuador la inflación se disparó a niveles alarmantes como resultado de la crisis bancaria y económica y según Barrera, Gallegos y Rodríguez (1999, p. 88), Rojas (2014) era provocada por el bajo precio del barril de petróleo, la tensión en la frontera con Perú, la Ley de la Agencia de Garantía de Depósitos, el llamado "feriado bancario", el congelamiento de depósitos, el cierre de bancos, la reintroducción del impuesto a la renta, el 1% a la circulación de capitales, el aumento en los precios de la gasolina y del gas, entre otros.

La dolarización se planteó como medida para enfrentar la hiperinflación y la devaluación del sucre frente al dólar cerrando en el año 2000 con el 96%, reduciéndose desde entonces hasta al año 2003 con el 7,9% es decir una cifra no vista en varios años.

La promulgación de la Ley Orgánica para la Recuperación del Uso Público de los Recursos Petroleros agregados a la Cuenta Única del Tesoro del Estado en el 2009, aportó recursos para la utilización de la inversión pública hasta llegar al año 2007 con un valor de 3.193 millones de dólares (Baquero & Mieles, 2015), en el año 2010 la liquidez creció en un 17,8% y se mantuvo por sobre el 13% anual hasta el año 2014, Ecuador afrontó una nueva crisis en el 2015 lo que afectó su liquidez de manera importante, con un decrecimiento del -1,1%, con una liquidez de USD 46.188 millones para el 2016.

Las demandas de billetes se realizan a partir de las reservas internacionales, lo que representó para el Ecuador cerca de 3,7 millones de dólares en el año 2015 y 2,3 millones en el año 2016 según el BCE (2015; 2016). El dinero electrónico ha surgido con poca fuerza la moneda digital equivale a la moneda en curso, manteniendo la liquidez y reduciendo los gastos monetarios por la transportación de divisas, al incrementarse el uso del dinero electrónico sustentado en fondos de la Reserva Internacional de Libre Disponibilidad (RILD), se reduciría la necesidad de transportar dinero físico, eliminando dichos costos.

Referencias

- Acosta, A., López, S., & Villamar, D. (2005). *Las remesas y su aporte para la economía. Revista La migración ecuatoriana: transnacionalismo, redes e identidades*, 227-252.
- Acosta, G. (2003). *Concentración bancaria de los depósitos del sector bancario ecuatoriano en el periodo 2000 a 2002. Tesis de Economía, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Economía*, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/1417>
- Arevalo, V., & Solano, K. (2013). *Análisis del efecto del alza del impuesto a la salida de divisas en la liquidez de la economía ecuatoriana. Tesis de Grado, Quito, Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/21553>
- Baca, G., & Marcelino, M. (2016). *Ingeniería Financiera*. México: Grupo Editorial Patria.
- Banco Central del Ecuador. (2000). *Memoria 1999*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Banco Central del Ecuador. (2003). *Memoria 2003*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Memoria/2003/cap3.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Estado de Resultados de Enero 1 a Diciembre 30 de 2015*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: https://www.bce.fin.ec/images/transparencia/informacion_financiera/documentos/estadosfinancieros/era2015.pdf
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Estado de Resultados de Enero 1 a Diciembre 30 del 2016*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://>

www.bce.fin.ec/images/transparencia/informacion_financiera/documentos/estadosfinancieros/era2016.pdf

Banco Central del Ecuador. (Junio de 2016). *i) Información completa y detallada de los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc..... Junio 2016*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/images/transparencia2016/literalijunio2016.pdf>

Banco Central del Ecuador. (2017). *Riesgo País*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: https://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais

Baquero, D., & Mieles, J. (2015). *El 'boom' petrolero y el ahorro que hoy hace falta en Ecuador*. *Foro Economía Ecuador*, 4. Obtenido de <http://foreoeconomiaecuador.com/fee/el-boom-petrolero-y-el-ahorro-que-hoy-hace-falta-en-ecuador/>

Barrera, A., Gallegos, F., & Rodríguez, L. (1999). *Ecuador: un modelo para [des]jamar*. Quito: Editorial Abya Yala.

Blanco, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. Madrid: ESIC Editorial.

Carrasco, A. (Enero de 2016). *La Política Monetaria en el Ecuador, con régimen cambiario dolarizado*. *Revista Fiscalidad*(10). Obtenido de Servicio de Rentas Internas: https://cef.sri.gob.ec/pluginfile.php/20139/mod_page/content/78/RF10_1.pdf

Casals, J. (1985). *Objetivos de Política Monetaria y Funciones del Banco Central del Ecuador*. Quito: Publicaciones del Banco Central del Ecuador. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/imagenes/PDFS/1985/No11/No.11-1985%20CasalsJuan.pdf

El Telégrafo. (23 de septiembre de 2016). *A 33,2% llega la liquidez en entidades bancarias privadas*. *El Telégrafo Edición digital*. Obtenido de <http://www.letelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/a-33-2-llega-la-liquidez-en-entidades-bancarias-privadas>

El Telégrafo. (30 de Agosto de 2017). *El sistema de dinero electrónico dejará de ser administrado por el Banco Central*. Obtenido de *El Telégrafo Edición Digital*: <http://www.letelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-sistema-de-dinero-electronico-dejara-de-ser-administrado-por-el-banco-central>

Fondo Monetario Internacional. (2013). *Reservas Internacionales y Liquidez en Moneda Extranjera*. Washington D.C.: International Monetary Fund, Publication Services.

García, R. (2004). *Moneda, banca y política monetaria*. EUNED.

Huerta, A., Martín, J., Moreno, A., Bortz, P., García, C., & Wray, R. (2015). *Teoría Monetaria Moderna: Manual de macroeconomía sobre los sistemas monetarios soberanos*. Lola Books.

Larrea, C. (2004). *Dolarización y Desarrollo Humano en Ecuador*. *Iconos, Revista de Ciencias Sociales*, 19, 43-53. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/509/50901906/>

Martínez, J. (2010). *Manual de análisis financiero*. Ediciones digitales.

Martín-Mayoral, F. (2009). *Estado y Mercado en la historia de Ecuador: Desde los años 50 hasta el gobierno de Rafael Correa*. *Revista Nueva Sociedad*, 221, 120-137. Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/aaf0beae3fdbb1dadeaa57f4d9d4d61?pq-origsite=gscholar&cbl=13322>

Moya, M., Brun, X., & Larraga, P. (2010). *Cómo interpretar la información económica: análisis de mercados financieros, coyuntura económica, sistema financiero, política monetaria*. Barcelona: Profit Editorial.

Piégay, P., & Rochon, L.-P. (2006). *Teorías monetarias poskeynesianas*. Madrid: Ediciones AKAL.

Rojas, C. (29 de mayo de 2014). *Las 9 claves para entender la crisis de 1999 y la caída de Mahuad*. *El Comercio*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/mahuad-peculado-feriado-bancario-ecuador.html>

Rojas, J. (2015). *El proceso de dolarización, balanza de pagos, sector externo, su impacto e incidencia en el sector real de la economía ecuatoriana*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.

Vera, W. (2007). *Medición del circulante en dolarización: Ecuador 2000-2007*. *Cuestiones Económicas*, 23(2), 133-161. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/XXIII-II-04Vera.pdf>

Anexo página 25

Sondeo de opinión ciudadana a los usuarios de transporte público en el cantón Ambato

Fernando Mayorga-Núñez¹, Carolina Freire- Paredes², Tatiana Vayas- Carrillo³

Fecha de recepción: 13 de Marzo 2018

Fecha de aceptación: 29 de Marzo 2018

Resumen

En esta investigación se analiza la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio de transporte urbano de buses de la ciudad de Ambato estudiando aspectos como: Infraestructura de unidades, frecuencia de buses, horarios de servicio, velocidad, paradas, seguridad, comodidad, costo del pasaje y calidad de servicio; para lo cual se aplicaron 802 encuestas a los pasajeros de las 22 líneas de transporte registradas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato - GADMA. Los resultados evidencian que la calidad del servicio se encuentra entre regular y buena, ya que tiene un índice de percepción que bordea los 50 puntos. Los datos obtenidos brindan una visión general del sistema de transporte público, informando a instituciones y autoridades la percepción de la ciudadanía sobre este servicio y puedan tomar decisiones en beneficio de los usuarios.

Palabras clave: Transporte público, percepción, servicio, índice.

Abstract

This research analyzes citizen's perception about urban bus transportation service in Ambato through the study of aspects like: unit infrastructure, time, speed, bus stops, security, comfort, bus ticket cost and quality service; for which 802 surveys were applied to bus passengers in 22 transportation lines registered in the Autonomous Decentralized Municipality Government of Ambato. The results show that the quality service is considered between regular and good because its perception index is around 50 points. The data provides a general vision of the public transportation service, reporting the citizen's perception about this service to institutions and authorities, so they can make decisions in benefit of the users.

Keywords: Public transportation, perception, service, index.

Introducción

Los sistemas de transporte son importantes para el funcionamiento de las ciudades ya que movilizan a gran parte de la población a distintos lugares para el desarrollo de sus actividades cotidianas, lo que contribuye a la dinámica social y al crecimiento económico. (Oviedo, Sacanambuy, Matabanchoy y Zambrano, 2016)

A nivel mundial, los sistemas de transporte acompañan al desarrollo de las urbes, sin embargo, en América Latina, el desmesurado crecimiento poblacional junto con la desorganizada expansión de las ciudades y el presupuesto asignado para mantenimiento y desarrollo de infraestructura, ha ocasionado que los sistemas vayan quedando rezagados y presenten problemas para la mayoría de la población que utiliza el transporte público (deficiencias de oferta, mala calidad del servicio y altas tarifas) en detrimento de su calidad de vida. (Banco de Desarrollo de América Latina - CAF, 2011)

En busca de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que utilizan medios de transporte público hoy en día las políticas de movilidad urbana son fundamentales para un adecuado manejo de la congestión vehicular e impactos ambientales, asegurando el bienestar de conductor y peatones. (Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte, 2013).

Vasconcellos y Mendonça (2016) indican que la mayor cantidad de viajes en Transporte Público Colectivo – TPC en las ciudades de América Latina se realizan en autobuses, seguido por microbuses y el metro, siendo las ciudades más representativas Ciudad de México, Santiago y Lima;

además la movilidad promedio se ubica en dos viajes al día por habitante. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC (2016), Ecuador posee 1'488.802 vehículos de transporte de pasajeros, donde 23.436 son autobuses (1,6%), de los cuales Tungurahua abarca el 6,8%. Rivera, Mayorga, Vayas y Freire (2017) mencionan que en Ambato existen 392 buses de servicio urbano que representan el 24,8% del total de buses registrados en Tungurahua; además, tomando en cuenta que en Ambato existe una población de 378.523 personas según el INEC (2018), se calcula una tasa de 10,4 buses de servicio urbano por cada diez mil habitantes.

Uno de los proyectos en marcha para mejorar el servicio de transporte urbano de buses en Ambato es el establecimiento de la caja común, el cual consiste en la unificación de la recaudación diaria de cada cooperativa (Jerpazsol, Los Libertadores, Tungurahua, Unión Ambateña y Vía Flores), y el posterior reparto equilibrado entre todos los socios de las operadoras. Para concretar este proyecto, se han venido instalando mecanismos requeridos como son: contador de pasajeros, rastreo GPS, videovigilancia, habilitación de salidas por las puertas medias y traseras, y la adquisición de modernas unidades. (El Telégrafo, 2017) El GADMA ha establecido 25 paradas inteligentes en diferentes sectores de la ciudad, con servicios de internet inalámbrico gratuito, tomas de corriente para carga de celulares, tablets o laptops, datos turísticos de la ciudad, pantallas leds en las que se informan líneas y paradas de servicio de transporte urbano, entre otros servicios. Además, las rutas de transporte fueron reajustadas por la Dirección Municipal de Tránsito y se ha colocado nueva nomenclatura en los buses, identificada con número y color. (El Telégrafo, 2017)

Bajo este contexto, es importante analizar la percepción de la ciudadanía de Ambato respecto al sistema de transporte urbano de buses, siendo un aporte para el fortalecimiento de políticas públicas en esta área y, además, el planteamiento de nuevas metas a ser alcanzadas en el futuro en beneficio del TPC, coadyuvando al mejoramiento de la calidad de vida de la población ambateña.

Metodología

El presente estudio fue realizado a través de investigación científica exploratoria que permite dar una visión general de la percepción de la ciudadanía sobre el servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Ambato. El método utilizado para la recolección de información fue la aplicación de encuestas en las que participaron cuatro encuestados asignados aleatoriamente a las diferentes rutas de transporte por un periodo de 8 días laborables en horarios de la mañana y tarde, excluyendo las horas pico de circulación vehicular; los datos obtenidos son de carácter cuantitativo y cualitativo.

Al no tener una población definida de usuarios de buses, y tomando como referencia el estudio realizado por Heredia (2015), se aplicaron 802 encuestas a los pasajeros, dentro de las unidades, en cada una de las 22 líneas de transporte urbano registradas en el GADMA con el 95% de confianza y 5% de error. Además, para determinar la confiabilidad de la encuesta se aplicó el alfa de Cronbach con un resultado de 0,70 estando dentro del intervalo de aceptación. (George y Mallery, 2003, p. 231)

Las 22 rutas se distribuyen en cinco cooperativas como se muestra en la tabla 1:

¹Ingeniero en Ciencias Económicas y Financieras. Analista en Investigación y Desarrollo del Observatorio Económico y Social de Tungurahua. Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. UTA. Ambato-Ecuador. E-Mail: fa.mayorga@uta.edu.ec

²Ingeniera Comercial. Analista en Investigación y Desarrollo del Observatorio Económico y Social de Tungurahua. Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. UTA. Ambato-Ecuador. E-Mail: lc.freire@uta.edu.ec

³Economista. Analista en Investigación y Desarrollo del Observatorio Económico y Social de Tungurahua. Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. UTA. Ambato-Ecuador. E-Mail: tl.vayas@uta.edu.ec

Tabla 1. Cooperativas de transporte público de Ambato

| Cooperativa | Nro. Rutas asignadas (líneas) |
|------------------|-------------------------------|
| Jerpazsol | 2 |
| Los Libertadores | 5 |
| Tungurahua | 8 |
| Unión Ambateña | 5 |
| Vía Flores | 2 |

Fuente: Elaboración propia a partir de Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad DTTM 2014

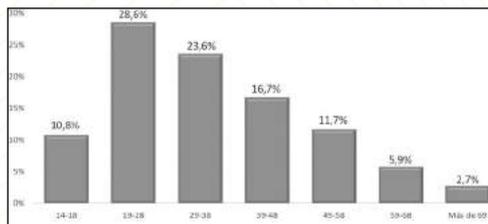
Para algunas preguntas de la encuesta, se calculó un Índice de percepción ciudadana, que toma valores de 0 a 100 puntos y cuyo cálculo consiste en la suma ponderada de las cuatro opciones de respuesta de cada pregunta.

Hay que tomar en cuenta que la percepción es un proceso subjetivo, selectivo y temporal, porque inciden intereses y actitudes personales, la experiencia, expectativas y las demandas de tipo temporal, situacional o social (Sánchez, R.,2014.49).

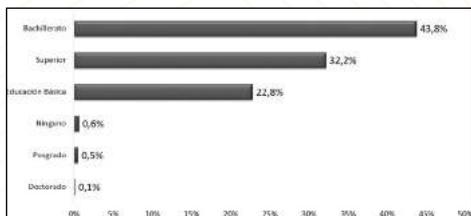
Resultados

Aspectos generales

En la investigación realizada el 60,5% de encuestados fueron mujeres y el 39,5% hombres, además los grupos de edad predominante son de 19-28 años con 28,6%, seguido del rango 29-38 años con 23,6%. El tiempo promedio de residencia en Ambato de los usuarios de buses es de 27 años con niveles de educación: bachillerato 43,8%, superior 32,2% y educación básica 22,8%. Información que se resume en las figuras 1 y 2.



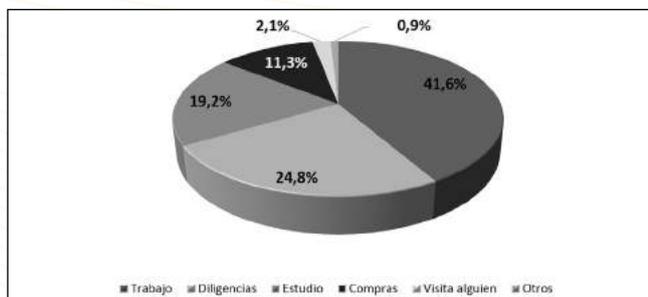
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de opinión febrero/2018
 Figura 1. Edad de usuarios de buses urbanos cantón Ambato 2018



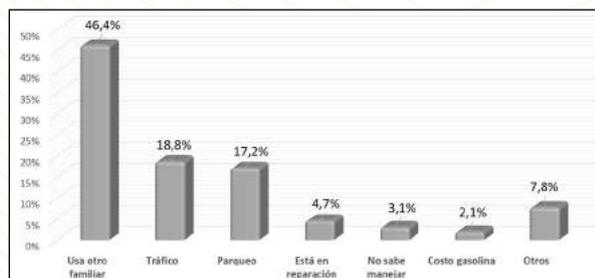
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de opinión febrero/2018
 Figura 2. Nivel de educación de usuarios de buses urbanos cantón Ambato 2018

El 72,6% de los encuestados utilizan este medio de transporte diariamente y gastan un promedio de 1,20 USD, es decir, 36 USD mensuales, que representa el 9,33% del Salario Básico Unificado-SBU 2018 (386 USD), cabe resaltar que, el ingreso promedio mensual de los encuestados es de 441,88 USD, donde el gasto alcanza el 8,14%, con un sueldo máximo de 3.000 USD y un mínimo de 15 USD.

El principal motivo de viaje en bus es el traslado al trabajo (41,6%) según la figura 3; y el 47,6% toma más de un bus para llegar a su destino. Existe un 23,9% de personas, quienes a pesar de tener vehículo propio utilizan bus, debido principalmente a que es usado por otro familiar (46,4%), tráfico vehicular y dificultad para conseguir parqueo que juntas alcanzan el 36% como consta en la figura 4. Estos problemas causan insatisfacción en los ciudadanos y conllevan al desorden de la ciudad, por ejemplo, el ayuntamiento de Madrid (2017), afirma que el tráfico se encuentra dentro de los tres principales problemas que afectan la calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de opinión febrero/2018
 Figura 3. Motivo de viaje de usuarios de buses urbanos cantón Ambato 2018

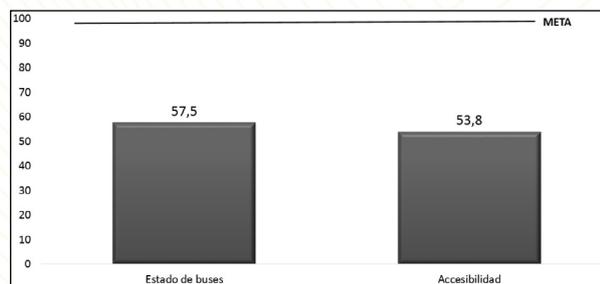


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de opinión febrero/2018
 Figura 4. Motivos de utilización de buses por personas que poseen vehículo propio 2018

Aspectos específicos

Infraestructura de unidades

La mayoría de los usuarios han percibido una mejora en la infraestructura de las unidades, por lo que el 63,1% piensa que el estado de los buses es bueno, el 25,8% regular, el 7,4% muy bueno y únicamente el 3,7% indica que es malo, obteniendo un índice de 57,5 puntos, por otro lado se consultó acerca de la accesibilidad (facilidades para subir y bajar del bus), 61,1% indica que es buena, 26,8% que es regular, 7,5% la califica como mala y 4,6% que es muy buena, generando un índice de 53,8 puntos, cuando el máximo esperado a alcanzar es 100 puntos como se observa en la figura 5. La percepción obtenida aún está alejada de la meta óptima de satisfacción, similar escenario se muestra en el estudio realizado por Ipsos Chile (2015), en la ciudad de Arica, donde la infraestructura es una de las dimensiones desfavorables.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de opinión febrero/2018
 Nota: Los índices estado de buses y accesibilidad toma valores desde: 0=malo a 100= muy bueno
 Figura 5. Índices de percepción sobre infraestructura de buses urbanos cantón Ambato 2018

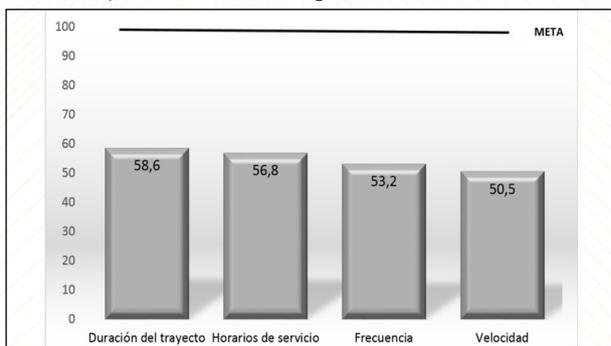
Frecuencias, horario de servicio, tiempo y velocidad de buses

El 55,4% de pasajeros afirma que la frecuencia con la que pasan los buses es buena, el 29,7% regular, 8,1% mala y el 6,9% muy buena, registrando un índice de 53,2 puntos; en cuanto a los horarios de servicio el 64,5% está de acuerdo, el 24,8% en desacuerdo, el 6,1% muy de acuerdo y 4,4% muy desacuerdo, siendo su índice 56,8 puntos. A pesar que Rivera et al (2017) indica que las frecuencias promedio de buses en el norte, centro y sur de Ambato son de 10,10 y 7,9 minutos respectivamente y el Plan Maestro de Transporte y Movilidad del cantón Ambato – PLAMTA (2013) menciona que el tiempo ideal de espera no debería ser mayor a 15 minutos, la ciudadanía percibe que aún se debe mejorar este aspecto.

Con respecto al tiempo que les toma a los usuarios llegar a su destino

viajando en bus el 70,2% está de acuerdo, el 21,6% en desacuerdo, el 5,1% muy de acuerdo y 3,0% muy en desacuerdo, con un índice de 58,6 puntos.

La velocidad a la que viaja el bus es uno de los aspectos que los usuarios consideran importante, es así como el 52,9% está de acuerdo, el 35,5% está en desacuerdo, 7,6% está muy desacuerdo y el 3,9% muy de acuerdo teniendo un índice de 50,5 puntos. Cuatro de cada diez personas no están conformes con la velocidad pues indican que los choferes manejan a alta velocidad cuando están atrasados en su ruta y lento cuando la unidad tiene pocos pasajeros, además la velocidad afecta el momento de frenar para recoger y dejar pasajeros. Información que se resumen en la figura 6.



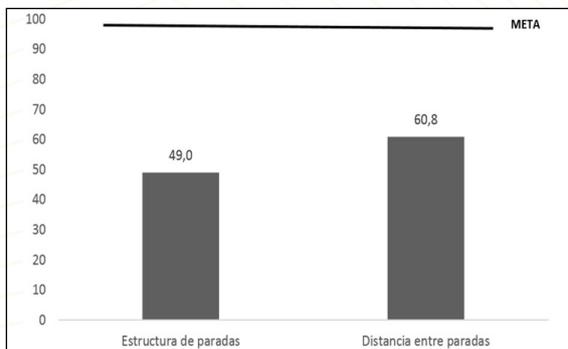
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de opinión febrero/2018
 Nota: El índice de frecuencia toma valores desde: 0=malo a 100= muy bueno
 - Los índices duración del trayecto, horario de servicio y velocidad toman valores desde: 0=muy en desacuerdo a 100= muy de acuerdo

Figura 6. Índices de percepción sobre tiempo y velocidad de buses urbanos cantón Ambato 2018

Paradas de buses

Se consultó a los usuarios sobre la estructura de las paradas y el 53,5% considera que son buenas, el 32,8% regulares, el 10,9% malas y apenas el 2,9% muy buenas, con estos porcentajes se calculó el índice de percepción, obteniendo como resultado 49,0 puntos. Además, se preguntó si la distancia entre paradas es adecuada, teniendo los siguientes resultados: el 78,6% están de acuerdo, el 15,8% en desacuerdo, el 3,7% muy de acuerdo y el 1,9% muy en desacuerdo, alcanzando un índice de 60,8 puntos.

Las paradas contribuyen a la calidad y funcionamiento ordenado del sistema de transporte de buses, incrementando la satisfacción del usuario. El índice obtenido, de 49 puntos, da a entender que este aspecto está un poco descuidado dentro del cantón, pues los encuestados mencionaron que las paradas del casco central de Ambato son las que se encuentran en mejor estado, mientras que, en las periferias hay déficit de infraestructura y señalización, como se evidencia en la figura 7. Como dato adicional el 58,7% de los encuestados utilizan las paradas autorizadas para subir o bajar de las unidades, lo cual indica en primera instancia que existe cultura vial por parte de los pasajeros, mientras que un 38,2% lo hace en paradas no autorizadas.

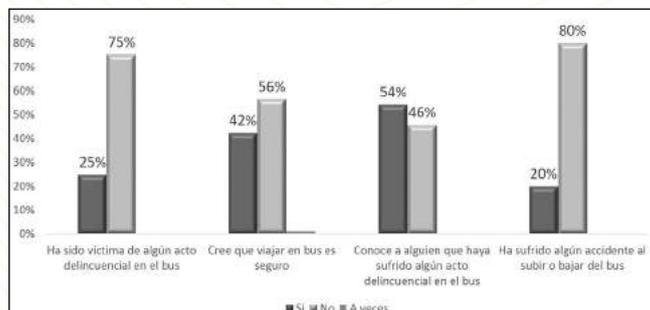


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de opinión febrero/2018
 Nota: -El índice estructura de paradas toma valores desde: 0= malo a 100= muy bueno
 -El índice distancia entre paradas toman valores desde: 0=muy en desacuerdo a 100= muy de acuerdo

Figura 7. Índices de percepción sobre paradas de buses urbanos cantón Ambato 2018

Seguridad

En lo referente a seguridad se formularon cuatro preguntas, que se muestran en la figura 8, las cuales evidencian que el 25% de encuestados ha sido víctima de algún acto delincriminal en las unidades, de los cuales el mayor porcentaje de víctimas se encuentran en el rango de edad de 19 – 28 años (29,6%), seguido por el rango de 29-38 (28,1%); sin embargo, el 54%, cinco de cada diez pasajeros, conoce alguien que ha sufrido algún acto delincriminal mientras hacia uso de algún bus urbano; así mismo el 20% mencionó haber sufrido algún accidente al subir o bajar del bus, siendo los de mayor frecuencia, las personas con edades comprendidas entre 19 y 38 años (53,1%), lo que refleja una situación preocupante, pues el sistema de transporte público debe garantizar la seguridad, buen trato y respeto para los usuarios, un aspecto importante es que los choferes se detengan prudentemente y esperen el tiempo necesario para que los usuarios suban y bajen completamente en las paradas, tomando en consideración a los grupos de atención prioritaria (niñez, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad).

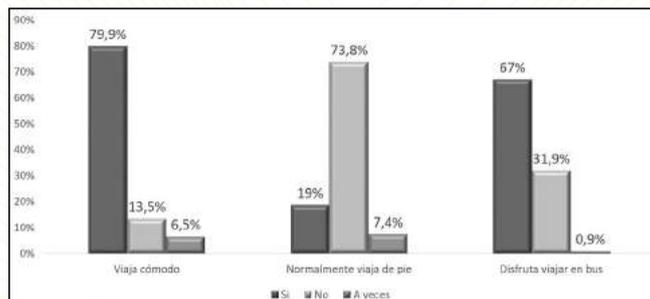


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de opinión febrero/2018
 Figura 8. Aspectos sobre seguridad en buses urbanos cantón Ambato 2018

Un tema reciente que causa preocupación en los pasajeros es el incremento de vendedores ambulantes en los buses, pues el 40,9% está en desacuerdo con su presencia, el 37,2% muy en desacuerdo, 20,4% de acuerdo y apenas el 1,0% está muy de acuerdo, registrando un índice de 28,0 puntos. Si bien es cierto la situación económica del país genera incremento de comerciantes informales en las distintas ciudades, sin embargo, deberían buscarse soluciones de ubicación y orden por parte de las autoridades competentes, pues al analizar los datos numéricos de esta investigación más del 75% de usuarios de transporte público no está de acuerdo con la modalidad actual de trabajo.

Comodidad

Al analizar la comodidad física del usuario en el bus, el 73,8% indicó que normalmente viaja sentado, lo cual guardaría relación con el 79,9% que piensa que viajar en bus es cómodo, y a su vez esto contribuiría a que el 67,1% disfrute del viaje, según figura 9. Cabe indicar que la comodidad varía según el horario de uso del transporte, pues los encuestados manifiestan que en horas pico existe aglomeración de gente, aspecto que es mencionado de igual manera por Heredia (2015).



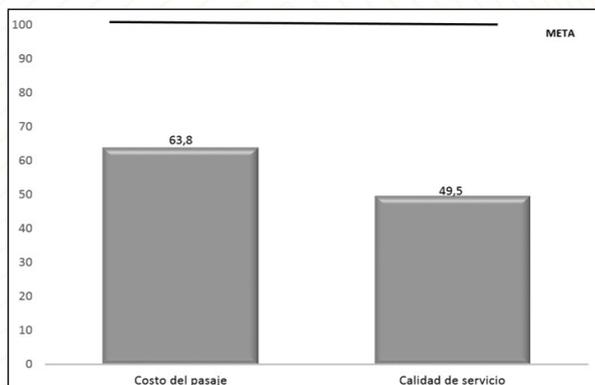
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de opinión febrero/2018
 Figura 9. Aspectos sobre comodidad en buses urbanos cantón Ambato 2018

Costo del pasaje y calidad de servicio

El costo del pasaje general se incrementó de USD 0,25 a USD 0,30 y el pasaje de grupos de atención prioritaria de USD 0,10 a USD 0,15 a partir de mayo de 2015 (GADMA, 2015). Se consultó a los usuarios acerca de la aceptación de esta tarifa y se obtuvo que el 81,3% está de acuerdo con el costo del pasaje, el 11,72% está en desacuerdo, el 6,23% muy de acuerdo y 0,75% muy en desacuerdo, lo que da un índice de 63,8 puntos.

En Quito, el pasaje tiene un costo de USD 0,25, fijado en enero de 2003 y no ha sufrido modificación alguna en los últimos años debido a que el Municipio subsidia la tarifa invirtiendo alrededor de 20 millones de dólares anuales (El Comercio, 2017). En Ambato, los encuestados indicaron que el tiempo de vigencia de la tarifa de USD 0,30, ha influenciado para que la ciudadanía se acostumbre y esté de acuerdo con el valor establecido.

Tomando en cuenta los aspectos anteriores, los usuarios de los buses perciben en general que la calidad de servicio es buena (50%), regular (34,9%), mala (10,1%) y muy buena (5%), arrojando un índice de 49,5 puntos. A pesar de que la percepción de los pasajeros en más de la mitad de la muestra investigada es positiva, existen porcentajes relativos a deficiente calidad de servicio que deben ser tomados en cuenta para la propuesta de mejoras pertinentes, datos reflejados en la figura 10.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de opinión febrero/2018

Nota: -El índice costo de pasaje toma valores desde: 0=muy en desacuerdo a 100= muy de acuerdo

-El índice calidad de servicio toma valores desde: 0=malo a 100= muy bueno

Figura 10. Índice de percepción sobre costo del pasaje y calidad del servicio

Conclusiones

El servicio de buses es utilizado con una frecuencia diaria por más del 70% de encuestados, quienes en su mayoría se movilizan al trabajo y gastan mensualmente el 9,33% del SBU (2018), además una quinta parte de los usuarios poseen vehículo propio y se movilizan en bus debido principalmente a que es usado por otro familiar, tráfico intenso y falta de parqueo.

Más de la mitad de encuestados coinciden en que los buses se encuentran en buen estado, es decir se ha notado una mejora en su infraestructura. Sin embargo, el índice de percepción es de 57,5 puntos debido a que existe un 29,6% de personas que lo consideran entre regular y malo, entre las sugerencias recolectadas se indica que todavía existen unidades deterioradas y antiguas, que presentan deficiencias como el mal funcionamiento de puertas automáticas y exceso de smog que provoca contaminación del medio ambiente.

Los horarios de servicio y frecuencia del transporte urbano en la ciudad tienen índices de percepción de 56,8 y 53,2, respectivamente, lo que indica que existe un porcentaje considerable de usuarios que consideran aceptables estos aspectos, pero deben seguir mejorando pues los valores de los índices aún están muy alejados de la meta (100 puntos). Entre las sugerencias obtenidas de los encuestados está establecer la jornada completa de trabajo y mayor frecuencia los fines de semana, principalmente en las líneas: tres (Península-Centro- Las Orquídeas),

siete (Letamendi, Atocha, Mirador) y once (Pucarumi, Cunchibamba, Tiugua).

El tiempo que toma viajar en bus no presenta mucha inconformidad por parte de los usuarios, posiblemente se deba a la extensión del cantón Ambato, lo que se refleja en su índice cercano a los 60 puntos; a pesar de ello, los usuarios muestran desacuerdo con la velocidad a la que transitan los buses, pues su índice es de 50,5 puntos, además, los encuestados sugieren que los choferes manejen con precaución y que se realice un mayor control de la velocidad.

La estructura de las paradas de bus es otra variable que presenta un índice bajo (49 puntos), entre las observaciones realizadas por los usuarios se menciona la insuficiencia de paradas y escasa señalización principalmente en sectores ubicados en las periferias de la ciudad, además, de que no reciben mantenimiento oportuno.

Si bien una cuarta parte de los encuestados no ha sufrido ningún acto delincinencial en el bus, el 54% aseguró conocer a alguien que si lo sufrió; además, se menciona la intranquilidad por el aumento de vendedores dentro de las unidades, estas razones han contribuido para que el 56% de las personas entrevistadas perciban que viajar en bus no es seguro. Una de las sugerencias mencionadas por los usuarios para contrarrestar la inseguridad es que se aumente el número de cámaras en las unidades y se incremente el control a los vendedores.

Cerca del 70% de encuestados disfrutaban viajar en bus ya que la mayoría viaja sentada, lo que contribuye a su comodidad, no obstante, los usuarios sugieren mejorar la calidad de los asientos.

El costo del pasaje en Ambato tiene aceptación de gran parte de los encuestados, su índice de percepción es de 63,8 puntos, empero, existen pasajeros que están inconformes con la tarifa comparada con la calidad de servicio que reciben, el cual tiene un índice de percepción de 49,5 puntos. Los usuarios sugieren que para mejorar el servicio se deben impartir cursos de capacitación de relaciones humanas a los choferes y controladores, no permitir llevar exceso de pasajeros, respetar las paradas, esperar a que los pasajeros suban y bajen de las unidades e incrementar controladores.

Referencias

Asociación León & Godoy - Hidroplan. (2013). Informe Final: Detalle del Plan de Tránsito, Transporte y Movilidad del cantón Ambato. Quito.

Ayuntamiento de Madrid. (2017). Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2017. Recuperado de: <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/EI-Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad/Percepcion-Ciudadana/Edicion-2017?vgnextfmt=-default&vgnextoid=ba643225968b1610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=f22ff49c4495d310VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

Ambato, cada vez más cerca de la caja común en el servicio de transporte. (19 de agosto de 2017). El Telégrafo. Recuperado de: <https://www.eltelgrafo.com.ec/noticias/regional-centro/1/ambato-cada-vez-mas-cerca-de-la-caja-comun-en-el-servicio-de-transporte>

Banco de Desarrollo de América Latina - CAF. (2011). Desarrollo urbano y movilidad en América Latina. Recuperado de: https://www.caf.com/media/4203/desarrollourbano_y_movilidad_americalatina.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. (2015). Resolución de Concejo 233-2015. Recuperado de: <http://gadmatic.ambato.gob.ec/lotaip/2015/Julio/anexo%20literal%20s/RC-233-2015.pdf>

Heredia, J. (2015). Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes. (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Colombia. Medellín, Colombia

Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos - INEC. (2016). Estadísticas de transporte 2016. Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/transporte/>

Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos – INEC. (2018). *Proyecciones poblacionales*. Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>

Ipsos. (2015). *Medición y análisis de variables de operación y percepción usuaria de servicios de transporte público mayor urbano de Arica*. Recuperado de <http://www.dtp.gob.cl/pdf/MenuSuperior/Estudios/XV/VF%20-%20INFORME%20FINAL%20ESTUDIO%20SATISFACCI%C3%93N%20E%20IMAGEN%20TRANSPORTE%20PUBLICO%20ARICA.pdf>

Oviedo, N.V., Sacanambuy, J.M., Matabanchoy, S.M., y Zambrano C.A. (2016). *Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral*. *Universidad y Salud*. 18(3), 432-446. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.161803.49>

Pacheco Mayra. (29 de mayo de 2017). *El subsidio al transporte público en Quito está en estudio*. *El Comercio*. Recuperado de: <http://www.elcomercio.com/actualidad/subsidio-transportepublico-quito-estudio-pasajes.html>

Rivera, P., Mayorga, F., Vayas, T., Freire, L. (2017). *El sistema de transporte público en el cantón Ambato. Frecuencias, productividad y velocidad*. *Boletín de Coyuntura*. (13). 07-10.

Sánchez, R. (2014). *Gestión y Psicología en empresas y organizaciones*, ESIC Editorial.

Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte- Sochitran. (2013). *Desafíos del sector transporte. Urbano*, 16 (28), 45-49. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19836965007>

Vasconcellos, E. A., y Mendonça, A. (2016). *Observatorio de Movilidad Urbana: Informe 2015-2016*. Caracas.

Anexos página 25

Gerencia, cultura organizacional y gestión del conocimiento en la administración financiera de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Venezuela

Orlando Canelones¹, Williams Aranguren², Paola Lamenta³

Fecha de recepción: 25 de Febrero 2018

Fecha de aceptación: 28 de Marzo 2018

Resumen

El objetivo de esta investigación es establecer una visión general de un aspecto fundamental de la gerencia, la cultura organizacional y la gestión del conocimiento dentro de la administración financiera, como lo es el acceso al financiamiento de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Venezuela, siendo este último un factor primordial para la gerencia. En este sentido, se realiza un abordaje documental desde diversas ópticas, con el propósito de visualizar un alto grado de cultura organizacional que se manifiesta en la gestión del conocimiento; ya que estas herramientas gerenciales pueden coadyuvar en cualquier momento que sea requerido por la gerencia en el acceso a los recursos financieros que puedan requerir las PYMES. Se puede concluir que las PYMES en Venezuela, al igual que en muchos países latinoamericanos, presentan dificultades para su supervivencia, por lo que requieren ser fortalecidas en el tiempo con técnicas y planes de financiamiento, partiendo de potenciar sus capacidades gerenciales y fortificando su cultura organizacional.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Gestión del conocimiento, Gerencia, Financiamiento, PYMES.

Abstract

The objective of this research is to establish a general vision of a fundamental aspect of management, organizational culture and knowledge management within financial administration, such as access to financing for small and medium enterprises (SMEs) in Venezuela. The latter being a key factor for management. In this sense, a documentary approach is made from different perspectives, with the purpose of visualizing a high degree of organizational culture that is manifested in knowledge management; since these management tools can contribute at any time that is required by management in accessing the financial resources that may be required by SMEs. It can be concluded that SMEs in Venezuela, as in many Latin American countries, present difficulties for their survival, so they need to be strengthened over time with financing techniques and plans, based on strengthening their managerial capacities and strengthening their organizational culture.

Keywords: Organizational Culture, Knowledge Management, Management, Financing, SMEs.

Introducción

La economía venezolana actualmente se caracteriza por una transformación de los hechos y fenómenos económicos que afectan significativamente a las organizaciones, en todos sus niveles, tales como inflación elevada, contracción económica, control de cambio, entre otras, lo cual genera inestabilidad y a lo que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son susceptibles.

La mayoría de las PYMES en Venezuela son unidades de producción de tipo familiar, que centran sus intereses principalmente en la gestión del negocio y en los sistemas financieros-contables. Se basan en valores éticos compartidos más que en la competencia con otras empresas, caracterizándose por poseer una estructura rígida y muy tradicional. Mercado y Palmerín (2007) destacan algunas de las principales características de las PYMES, entre las cuales se mencionan: la producción es el centro de la vida empresarial, liderazgo autocrático, limitaciones en el acceso a indicadores de gestión y de control administrativo,

carácter rentista (dependiente de políticas gubernamentales), ausencia de gestión del conocimiento como estrategia gerencial y comportamiento gerencial mecanicista.

Complementando lo anterior, en el contexto Venezolano, las PYMES representan en promedio más del 90% de los establecimientos del país y han venido reduciendo su número progresivamente, empleando al 36% de la mano de obra ocupada según datos de la Encuesta Industrial (INE, 2018). Con relación a la productividad, las PYMES igualmente evidencian un decrecimiento del valor bruto de producción (VBP), con un aporte del 14% del total en promedio en los años 2000-2007 y para el año 2008 no representa más del 12%. Estas empresas tienen poca participación en los ingresos de la nación, representando en promedio apenas el 13,52% del valor total de las ventas y el 3% de las exportaciones, dedicándose casi exclusivamente a la producción local y regional. En resumen, las PYMES en Venezuela es el segmento de mayor representación del país, aunque en cifras no lo reflejan en cuanto a inversión, exportación, ocupación, entre otras.

Conforme a lo anterior, las instituciones financieras privadas y públicas tratan en lo posible de contribuir en la disminución del problema al acceso de financiamiento de las pequeñas y medianas empresa (PYMES). Al respecto Canelones (2014) destaca que las PYMES encuentran limitaciones en el acceso al crédito, representando uno de los principales obstáculos para su consolidación y desarrollo, siendo que a pesar de estas limitaciones, los gerentes deben poseer la tenacidad y formación para buscar mejores garantías, en la cual la iniciativa empresarial salga fortalecida en la prosecución de los fondos necesarios para cimentar y desarrollar las PYMES.

Por su parte Galindo (1999) plantea que las PYMES presentan determinados impedimentos cuyas consecuencias no han sido consideradas en los distintos productos y operaciones financieras, y que también se han dedicado esfuerzos a elogiar las cualidades de las tradicionales fórmulas de financiación, sin atender a la efectividad de su aplicación potencial. Esta realidad hace necesario e imprescindible la generación de ideas o soluciones destinadas a implementar esfuerzos para que los gerentes de las empresas establezcan la adaptación a nuevas situaciones, dándole la importancia requerida, siendo indispensable para las PYMES, si se desea conseguir la supervivencia en esta época tan vulnerable al cambio en la administración financiera.

Bajo este planteamiento Cárdenas, González, González y Marín (2008:575) indican que:

A medida que los sistemas financieros se van desarrollando y tiene lugar el proceso de intervención de las economías de los distintos países, formando un mercado financiero internacional, surge la necesidad de estudiar con rigor la intensidad de la incidencia de determinados elementos del entorno sobre las principales magnitudes o indicadores de la situación financiera de las empresas.

Con base en lo anterior, el trabajo de investigación representa una contribución al conjunto de conocimientos sobre el tema, ya que el mismo proporciona a las pequeñas y medianas empresas en Venezuela y Latinoamérica, herramientas que les permitan mantenerse a flote. También la investigación permite visualizar antagonismos de carácter sistemático

¹Economista. Magíster en Administración de Empresas. Docente Agregado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Doctorando en Ciencias Administrativas y Gerenciales de la Universidad de Carabobo. Email: ocanelones@gmail.com

²Sociólogo. Doctor en Ciencias Sociales Mención Estudios del Trabajo. Especialista en Seguridad Social Mención Gerencia Social. Docente Asociado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Email: waranguren30@gmail.com

³Licenciada en Contaduría Pública. Magíster en Administración de Empresas Mención Gerencia. Docente Asociado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Doctorando en Gerencia Universidad de Yacambú. Email: paolalamenta@gmail.com

y de naturaleza práctica para los gerentes de las pequeñas y medianas empresas, con la única finalidad de mejorar su gestión del conocimiento y la eficacia de sus firmas a la vez que busca determinar como la gerencia, a través de la gestión del conocimiento y la cultura organizacional dentro de la administración financiera, son herramientas imprescindibles en el acceso del financiamiento de la pequeña y mediana empresa.

Metodología

La orientación metodológica considerada fue la cualitativa, basada en un pluralismo metodológico integrado, que permitió la aplicación de técnicas y procedimientos operativos cualitativos para conocer las relaciones que se establecen, las contradicciones y conflictos que se producen así como los continuos cambios generados en los documentos objeto de estudio, vistos éstos como una totalidad. En consecuencia, la ruta metódica seguida es el método hermenéutico como estudio de teoría y práctica del entendimiento, en particular en la interpretación de significados. La técnica utilizada fue el análisis de contenido. En este sentido, se realizó la recolección de la información a través de la selección del instrumento como: libros, artículos, estadísticas oficiales, entre otros donde se encuentran las directrices de la temática abordada.

Resultados

1.- La Gerencia

La gerencia en las PYMES no difiere en gran medida de lo que ocurre en todas las organizaciones venezolanas, prevaleciendo elementos vinculados con la vertiente tradicional de la gerencia caracterizada por Aranguren (2009:7) de la siguiente manera:

...mantener la tradición en la gestión (administrativa, de recursos humanos, etc.), resistencia a los cambios dentro de la organización (trata de mantener lo aprendido con poca o ninguna innovación), énfasis en lo factible (no se arriesga en proyectos osados), poco flexible (se enmarca dentro de las normas y procedimientos establecidos no aceptando la disidencia), limitada planeación (muchas veces existe sólo a nivel formal), reacciona frente a los hechos ocurridos (no se adelanta a los acontecimientos) y el trabajo es directivo (prevalece la jerarquía de mando), entre muchos otros aspectos.

De lo anterior se desprende que el éxito o fracaso de una organización es responsabilidad de la gerencia, para coordinar los esfuerzos en la consecución de los objetivos institucionales, realizando las funciones de planificación, organización, dirección y control, como un sistema efectivo con interdependencia de estas.

De lo citado y referido de este autor, se desprende que la práctica gerencial requiere de la participación de un gerente, artífice de la gerencia en las organizaciones. No se puede negar las bondades que ha aportado la gerencia tradicional al proceso de organización y funcionamiento de las empresas, no obstante, hoy en día las empresas son cada vez menos estructuradas y éstas funciones que se emplean bien en ambientes normativos, van dejando déficits en la gerencia que deben ser tratados para mantenerse a flote en el mercado.

En este aspecto el gerente cumple con un papel fundamental, tal como lo establece Hernández (2005), pues es a quien corresponde dirigir las fases de mantenimiento de la institución, administrando el orden organizacional, la implantación de sistemas y procedimientos, la coordinación y el control. Lo anterior permite reflexionar acerca de la actitud profesional del gerente, el cual requiere adaptarse a los cambios que le permitan planificar los mismos y se presenten en el mundo de hoy con el único objetivo de obtener la máxima excelencia organizacional.

Por su parte Romero (2009:17) expone que: "...el gerente deberá contextualizar sus conocimientos sin desprenderse de la postura epistemológica que le es inmanente en el plano de la realidad de la que forma parte". El gerente, como pieza clave en una organización en constante cambio, va a necesitar de su pericia y tomar en cuenta todas las variables que conlleven a la mejor toma de decisiones. Es decir, cuando

el gerente solo toma en cuenta los elementos de tipo económico y financiero cuantificables, muchas veces sus conclusiones son distorsionadas y se distancian de la realidad. En este caso, puede pensarse que la apreciación del gerente no fue la mejor, pero al final, sucede que la toma de decisión definitiva no involucra elementos de juicio que no se encuentran en el análisis económico de alternativas y por ende los resultados pueden no ser los esperados. De allí la imperiosa necesidad de visualizar el contexto en el cual se desarrollan las organizaciones, de una manera integral, global, desde diferentes miradas.

Ramos (2014) explica la importancia del desarrollo y fortalecimiento del conocimiento desde un enfoque sistémico en beneficio de la colectividad, para una mejor comprensión de lo social y las necesidades humanas.

Sobre este aspecto destaca la relevancia de la gerencia de recursos humanos que según Sotomayor (2004:81) tiene por finalidad "lograr que los trabajadores contribuyan a alcanzar las metas de la organización, mientras directa o indirectamente van a satisfacer sus necesidades individuales o colectivas". Lo anterior implica contar con un personal involucrado con los objetivos de la empresa, que de acuerdo con Márquez (1998), debe ser capacitado y multifuncional, contribuyendo al éxito organizacional y a enfrentar los desafíos que hoy en día se perciben en la competencia mundial.

La capacidad de adaptación y la disposición al cambio en las personas debe ser un requisito indispensable, así como también disponer de personal que maneje la tecnología y los avances en forma expedita, siendo prioritario disponer de una gerencia con un alto estándar de conocimientos y cultura organizacional, que en el momento de necesidad financiera coadyuve a la consecución de los recursos. La gerencia deba ser dinámica, flexible, abierta a los posibles escenarios que plantean los retos de hoy, manejar la incertidumbre y lo que se ha dado en llamar la desorganización creativa, que no es más que la descomposición de las estructuras tradicionales de las empresas y sus formas de funcionamiento, para poder adaptarse y desenvolverse en un mundo que cada día envía señales de mayor complejidad y requerimientos de adaptabilidad al contingente.

2.- Gerencia y cultura organizacional

A través de los años se han realizado estudios acerca de la cultura organizacional, las relaciones humanas y su influencia en la gerencia, donde resalta la importancia que ésta representa para las organizaciones. Freitas (1991) explica el tema de cultura organizacional, sugiriendo que la investigación llevada a cabo en esta área representa en gran medida las respuestas a los problemas prácticos identificados por la gerencia, en el cual su estudio se ha traducido en un proceso que incluye una falta de uniformidad y cohesión de los patrones culturales. La cultura organizacional emerge en un contra-ataque a los problemas de la desintegración de la sociedad, como una solución atractiva, haciendo hincapié en las ideas comunes, formas de pensamiento, valores, normas y formas de trabajar.

Sobre este particular García (2006) afirma que la cultura se concibe como un elemento que influye invariablemente en las organizaciones, pues la misma es nutrida por las múltiples experiencias vividas por cada uno de sus integrantes. Por lo tanto, a los gerentes les corresponde buscar en el contexto de la organización, las metas y objetivos e internalizarlos de una forma muy amplia, con el objeto de que forme parte de su cultura organizacional y ponerlo en práctica haciendo hincapié en el éxito de la organización.

Todo lo anterior puede influir en el desarrollo adecuado de la gestión gerencial, tal como lo señalan Nonaka y Takeuchi (1999) cuando expresan que los estudios de la cultura organizacional han destacado la importancia de los valores, símbolos y creencias dentro de la organización, vista como un sistema de significados compartidos, que puede aprender, cambiarse a sí misma y evolucionar en el tiempo. Adicionalmente, estos autores distinguen dos dimensiones en el proceso de creación del conocimiento: la epistemológica representada por el

conocimiento explícito y tácito, convirtiéndose en un espiral del conocimiento a través de la interacción dinámica entre las diferentes modalidades de conversión del conocimiento; y la ontológica que distingue cuatro niveles de agentes creadores del conocimiento: el individuo, el grupo, la organización y el nivel inter-organizativo, todo esto como parte de la cultura organizacional. Celis (2015) agrega que la cultura organizacional constituye un modelo complejo donde se involucran creencias, valores, actitudes y conductas que son compartidas por los integrantes de la organización que evolucionan con el paso del tiempo.

Por su parte, Freitas (1991) sostiene que la misma cultura organizacional proporciona un sin número de respuestas a las tendencias de la descomposición social, estableciéndose la ruptura de los patrones culturales, que reproduce un orden en particular, mediante el consenso y la solidaridad entre los miembros de la organización. Al tratar estos aspectos, se evidencia que existe una mezcla de factores sociales y culturales que pueden servir de apoyo a la organización que quizás pueda resultar difícil pero no imposible, ya que el mismo medio organizacional representado en la cultura de la organización, conlleva a la adaptación general de todos sus miembros y a su vez encaminarse a la búsqueda de objetivos comunes.

Lo expuesto anteriormente resalta el señalamiento de Briceño (2011), quien afirma que la cultura grupal es el resultado de procesos de interacción complejos (valores, creencias y actitudes), cuya existencia puede inferirse a partir de las conductas, lo cual representaría lo único susceptible de ser estudiado. Esta postura, proveniente del interaccionismo simbólico, permite inferir que al estudiar la conducta de la gente se concibe una exploración del comportamiento humano y sus condiciones.

De lo anteriormente expuesto, se percibe como eje transversal la idea del cambio en las organizaciones, como una especie de imperativo que evoluciona independientemente de las voluntades humanas. En este orden Valera (2011) expresa la necesidad de transformar la mentalidad de las personas para generar el cambio, a través de la tecnología y la búsqueda de nuevos y mejores sistemas de vida.

De esto se desprenden las bases que asentarán al gerente de hoy, lo cual hace necesario expresar lo dicho por Drucker (2002: 89-90): El cambio no se puede administrar. Solamente podemos mantenernos delante de él. Pero si una organización, sea un negocio, una universidad, un hospital, entre otras, no ve como su cometido liderar el cambio, esa organización no va a sobrevivir. Hay que tener políticas encaminadas a que el presente sea forjador del futuro.

Es por ello, que la cultura organizacional cobra importancia en los seres humanos, ya que la misma representa sus ideas, valores, actitudes y acciones que pueden ejercer de forma apropiada en el ser humano, conductas gerenciales que coadyuvan a las organizaciones a lograr el éxito y metas planteadas. Todo esto, constituye y contribuye a generar, construir las bases necesarias de la gestión del conocimiento, el cual se construye a través de las prácticas cotidianas de vida que generan cultura, fundamental a la hora de conocer (León, 2014).

Gálvez y García (2011: 141) confirman que las investigaciones muestran que los valores y las prácticas organizacionales asociadas a la cultura de innovación, forjan mejoras en la eficacia de las personas, lo cual se manifiesta en la calidad de los productos y servicios y en la relación de la empresa con su entorno. Ello permite deducir que la cultura organizacional dentro de la administración financiera representa una variable o factor ineludible en el acceso del financiamiento de las PYMES. Teniendo una cultura organizacional dentro de los parámetros de mejorar la capacidad de trabajar en equipo, la aceptación del riesgo y poder manejar la incertidumbre, implica de forma notoria la mejora del desempeño de la organización y se puede afrontar con éxito la falta de recursos en un momento dado por parte de las PYMES, para llevar a cabo los proyectos de expansión o inversión.

3.- Gerencia y la gestión del conocimiento

En la actualidad, el rol de la gestión del conocimiento en las organizaciones ha venido cambiando debido a la aparición de nuevos paradigmas asociados al mismo, es por ello por lo que las organizaciones buscan de cualquier forma estar a la par de las necesidades cambiantes del mercado y poder con ello lograr satisfacer dichas necesidades. Barrigaz y Bravo (2012) establecen que para una empresa, la gestión del conocimiento debe estar centrada en el hecho de que permite crear ventajas competitivas, y así poder enfrentar una serie de aspectos que existen en la actualidad en el contexto donde desarrolla sus actividades. Lo señalado por estos autores, resalta la importancia de la gestión del conocimiento en cualquier organización y cobra más jerarquía cuando el enfoque va dirigido a las PYMES.

Pedraja, Rodríguez y Rodríguez (2009: 497) afirman que:

Las pequeñas y medianas empresas son organizaciones que representan más del 80% del total de empresas que existen en Latinoamérica. Además, estas empresas son las que contribuyen en mayor medida a la generación de empleo y a la dinámica que se logra en las economías emergentes. Por lo tanto, descubrir si la gestión del conocimiento impacta sobre la eficacia de este tipo de empresas puede contribuir a su mejoramiento y, por ende, al crecimiento de un sector económico importante en los países en vías de desarrollo.

Esta visión de gestión del conocimiento en las PYMES, va a dar impulso a la generación, almacenaje y transmisión del conocimiento en las organizaciones, en un contexto emergente, sirviendo de filtro a los gerentes para la toma de decisiones cuando surge la necesidad del saber. Como lo expone Morín (2000), la educación debe despejar las dudas sobre la posibilidad de conocer, pues para las organizaciones, estas interrogantes constituyen el oxígeno para cualquier empresa de conocimiento.

Esta idea guarda relación con lo planteado por Buckingham y Coffman (1999), quienes expresan que el conocimiento es sencillamente aquello de lo cual la persona tiene conciencia y este conocimiento puede ser objetivo, que son las cosas que la persona sabe y vive; lo cual es algo diferente, ya que se aprende a lo largo del camino, es responsabilidad de cada uno. Es aquí, donde el conocimiento y el ser humano, adquieren forma y significado, dado la importancia del conocer, porque si se toman iniciativas o propuestas educativas del mundo de hoy como punto de partida, se pueden formular propuestas que den soluciones a las organizaciones.

Por otro lado, León (2014:20) explica que la teoría del conocimiento, como doctrina filosófica, distingue cuatro elementos: el sujeto que conoce, el objeto conocido, la operación misma de conocer y el resultado obtenido, que es la información que se recaba sobre el objeto. Dicho de otra manera: el sujeto se pone en contacto con el objeto y obtiene una información acerca del mismo. Cuando existe congruencia o adecuación entre el objeto y la representación interna correspondiente, se dice que posee la verdad. Al analizar lo planteado anteriormente, se puede decir que quien posee la verdad está en posesión de conocimiento y a su vez tiene la capacidad de poder gestionar conocimiento. Así lo plantean Pedraja, Rodríguez. y Rodríguez. (2009), quienes manifiestan que el conocimiento en cualquier campo, otorga poder, capacidad de acción y decisión a quienes lo poseen, de allí la importancia en una organización de gestionar el conocimiento basada en la eficiencia organizacional, lo cual impactará positivamente sobre la rentabilidad económica de la empresa.

Para León (2014), en el ámbito gerencial y dirección de empresas, cuando se hace referencia a la eficacia organizativa, ésta va a estar asociada tradicionalmente a medidas de orden económico y financiero. Es aquí donde la gestión del conocimiento puede convertirse en un principio esencial de ventaja competitiva dentro de la economía de la información, para lo cual se hace primordial que las PYMES establezcan sistemas eficientes de información, tanto internos como externos, y dicha información debe ser eficientemente procesada y puesta en práctica. Para Briceño (2011), el capital humano y su desarrollo, conforman elementos fundamentales en las sociedades basadas en el conocimiento, necesario

para el desarrollo humano. Ante este planteamiento, el autor refleja la necesidad de realizar un manejo eficaz de la información, la cual va a ser precisa para la excelencia, la competitividad y la toma de decisiones financieras de las PYMES, que influirán en el desarrollo social y cultural de las personas.

Cabe destacar, que el manejo de la gestión del conocimiento se vuelve cada vez más complejo, debido a la explosión de la oferta y la demanda de información y al desarrollo de tecnología de información y comunicación en el campo de la telemática durante los últimos años. Al respecto se destaca a Mujica (2010), indicando que los grandes cambios de paradigmas gerenciales van a la par de la tecnología y que cada día la administración y lo tecnológico se hacen mutuamente incluyentes y complementarios. Esto concuerda con lo expresado por Villagrasa (2011), quien propone un cambio organizacional orientado hacia la informatización, a través del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, abriendo paso a un modelo económico y social emergente.

En el Cuadro 1, se refleja el conjunto de tecnologías que habilitan la gestión del conocimiento realizado por Villagrasa (2011) a partir de la información de Bulchand (2002), quien describe de manera precisa algunas concepciones al respecto, con las respectivas consideraciones y propósito o utilidad de cada autor.

Tabla 1. Herramientas facilitadoras de la Gestión del Conocimiento

| | |
|--|---|
| Nonaka y Takeuchi (1995) Según las interacciones que conforman el espiral | Socialización: Videoconferencia. Sistemas de conferencia virtual y asíncrona. Externalización: Correo electrónico. Listas de distribución, Combinación: Correo electrónico. Herramientas de trabajo en grupo. S.I. Distribución de documentos en formatos electrónicos. Intranets. Tecnologías push o broadcast. Internalización: Herramientas de minería de datos basadas en redes neuronales. Simulaciones. Sistemas de Información geográfica. |
| Johnson (1997) | Bases de conocimientos. Formularios predefinidos para la carga de información. Integración entre las bases de datos. Internet. Estandarización de las aplicaciones ofimáticas. Capacidades de búsqueda sofisticadas. Entornos de discusión colaborativos. Agentes inteligentes. |
| Junnarkar y Brown (1997) | Correo electrónico. Herramientas de trabajo en grupo. Tecnologías Web. |
| Ruggles (1998) | Intranets – Extranets. Repositorios de conocimiento. Herramientas de ayuda a la toma de decisiones. Herramientas de trabajo en grupo. Individuales: Para localizar información y conocimiento: Agrupación. Procesamiento del lenguaje natural. Extracción de resúmenes de textos. Expansión semántica. Visualización. De Grupo: Para la reutilización del conocimiento dentro de un grupo y en la gestión de documentos en bases de datos. Corporativas: Para crear sistemas integrados de GC. (en tela de juicio). |
| Bair y O'Connor (1998) | |
| Laudon y Laudon (2000) En función del uso para cada área de Gestión del Conocimiento | Compartición: Herramientas de groupware. Intranets. Distribución: Procesadores de textos. Herramientas de autoedición y publicación en Web. Calendarios electrónicos. Bases de datos personales. Creación de conocimiento: Diseño asistido por ordenador (CAD). Realidad virtual. Codificación y captura del conocimiento: Sistemas de expertos. Inteligencia artificial. Redes neuronales. Lógica difusa. Algoritmos genéticos. Agentes inteligentes. |
| Meso y Smith (2000) Según su función en la GC | Uso del conocimiento: Herramientas de trabajo en grupo. Videoconferencia. Tecnologías push. Tecnologías de apoyo a la toma de decisiones en grupo. Búsqueda del conocimiento: Navegadores. Tecnologías Web. Herramientas de minería de datos. Tecnologías de búsqueda y localización. Agentes inteligentes. Creación de conocimiento: Agentes inteligentes Empaquetado del conocimiento: Sistemas de gestión documental. Agentes inteligentes. |
| Mentzas et al. (2001) | Como un proceso de comunicación social: Correo electrónico. Videoconferencias. Sistemas de mensajería. Como un producto: Repositorios de conocimiento. Mapas de conocimiento. Intranets. |

Fuente: Villagrasa (2011).

En resumen, se hace indiscutible la existencia de una correlación positiva entre las distintas fases de la gestión del conocimiento y la eficacia organizativa que conduce a la rentabilidad económica de las empresas, lo cual hace evidente que este escenario puede contribuir a paliar la situación financiera de las PYMES cuando éstas lo ameriten. De esta forma, la sapiencia de los gerentes, a través de prácticas comunes y complementarias, puede encontrar las diferentes modalidades de acceso al financiamiento de la PYMES, permitiendo esta visión, en todo caso, mejorar los niveles de competencia entre las organizaciones.

Conclusiones

Las PYMES en Venezuela se desenvuelven en medio de adversidades económicas producto de políticas de estado, con un gobierno que se afianza en las importaciones para abastecer el mercado interno, afectando en gran medida la producción nacional, al no crear planes estratégicos de fomento a la actividad económica interna. Estas organizaciones se de-

baten en un punto de equilibrio para su supervivencia, requiriendo ser fortalecidas en el tiempo con técnicas y planes de financiamiento, tanto de organismos privados como públicos basados en la cooperación y alianzas estratégicas entre el estado – empresa privada – sectores financieros económicos, con el fin de sortear las incertidumbres y cambios que demanda el contexto actual. Estas estrategias deben además incluir planes de formación para la gerencia e incorporación de sistemas de redes e información, que les permita incorporarse efectivamente al mundo de la tecnología. Para que estos planes de fortalecimiento sean posibles y satisfacer las necesidades de financiamiento de las PYMES, es imprescindible poseer una gerencia con un alto estándar de conocimientos y cultura organizacional, para ser más eficaces y competitivas a la hora de requerir recursos financieros.

Las organizaciones en la búsqueda de estar a la par de los acontecimientos globales requieren estar permanentemente actualizadas y para ello deben disponer de una gerencia con un alto grado de cultura organizacional que le permita la generación de conocimiento y que entienda la realidad institucional en todos los ámbitos de la organización. Se hace indispensable, que el personal administrativo, operacional y financiero estén estrechamente unidos, alrededor de un pensamiento sistémico, y con interpretaciones del conocimiento desde la perspectiva de la conducta humana y el compromiso empresarial de todos los involucrados en la conducción de la organización, donde no exista limitación alguna para la búsqueda del conocimiento.

La gestión del conocimiento en las PYMES y las grandes industrias se basa en la transferencia del conocimiento como un valor de la organización, tanto interna como externamente, bajo el esquema de intercambio de recursos y la fomentación de las relaciones y satisfacción de las de necesidades que coadyuven a la integración de toda la organización, con el fin de trabajar como una sola compañía con objetivos en común. La forma de gestionar el conocimiento dependerá de las características propias de cada PYME y al objetivo que quiera alcanzar.

Tanto la cultura organizacional como la gestión del conocimiento corporativo y disciplinado, conducen a que la gerencia tenga un mejor desempeño en la consecución de sus objetivos dentro de la administración financiera, pudiendo esta misma mejorar su capacidad de relacionarse, trabajar en equipo, afrontar la incertidumbre y si quieren ir más allá de los objetivos, deben abrir sus mentes en búsqueda de afrontar con éxito todos los elementos que constituyen a la gestión del conocimiento y con esta visión permitir mejorar los niveles de excelencia en la gestión de las PYMES, los cuales son necesarios en el acceso al financiamiento de estas empresas.

En definitiva, el reto es estructurar un plan nacional de apoyo y monitoreo constante de las PYMES en la adopción de políticas públicas integrales sostenibles, que abarquen la parte financiera alineada con la cultura organizacional y la gestión del conocimiento, con una gerencia proactiva, dinámica, enfocada en el manejo de las incertidumbres y la inestabilidad en un contexto global, dando identidad a su desempeño a través de los elementos de la cultura organizacional y gestionando el conocimiento como herramienta clave para, no sólo permanecer en el tiempo o sobrevivir, sino para ser competitivas y eficientes, pudiendo de esta forma acceder más fácilmente a oportunidades de financiamiento. Todo lo anterior, sugiere un compromiso invaluable de alcanzar el bienestar social y económico del país.

Referencias

- Aranguren, W. (2009). *De la gerencia pública a la gerencia interorganizacional: un reto para la gestión gubernamental*. *Visión Gerencial*, volumen (1), enero-junio 2009, pp. 5-23.
- Barrigaz, N. y Bravo, M. (2012). *Gestión del conocimiento como fuente transformadora en las organizaciones del siglo XXI*. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N° 168, junio 2012.
- Briceño, H. (2011). *Reflexiones críticas sobre capital humano y diversidad cultural en las universidades venezolanas*. *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones*, volumen (4), N° 1, enero – junio 2011, pp. 177-190.
- Buckingham, M. y Coffman, C. (1999). *Primero, rompa todas las reglas*. Colombia: Editorial Norma.
- Canelones, O. (2014). *Sociedades de garantías recíprocas regionales en Venezuela*. *Revista Orbis. Ciencias Gerenciales*, año 10, N° 29, noviembre 2014, pp. 174-193.
- Cárdenas, A., González, E., González, A. y Marín, K. (2008). *Herramientas financieras del mercado venezolano como alternativas de inversión*. *Revista Venezolana de Gerencia. Ciencias Gerenciales*, año 13, N° 44, pp. 573-594.
- Cells, M. (2015). *La conducta de las organizaciones. Bases para su estudio con una perspectiva sistémico-social*. Valencia, Venezuela: Dirección de Medios y Publicaciones Universidad de Carabobo.
- Drucker, P. (2002). *La Gerencia en la Sociedad Futura*. Colombia: Editorial Norma.
- Freitas, M. (1991). *Cultura organizacional grandes temas en debate*. *Revista de Administração de Empresas*, volumen (31), N° 3, pp. 73-82.
- Galindo, L. (1999). *Perspectiva actual de las fuentes de financiación en la empresa*. España: Universidad de Cádiz.
- Gálvez, E. y García, D. (2011). *Cultura organizacional y rendimiento de las Mi PYMES de mediana y alta tecnología: un estudio empírico en Cali*. *Colombia. Cuadernos de Administración*, volumen (24), N°42, pp. 125-145.
- García, C. (2006). *Una Aproximación al Concepto de Cultura Organizacional*. *Universitas Psychologica*, volumen (5), N°1, enero-abril 2006, pp. 163-174.
- Hernández, R. (2005). *Epistemología y formación gerencial: un enfoque holístico*. *Revista Negotium. Ciencias Gerenciales*, año 1, N° 1, julio 2005, pp. 3-11.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (INE). Venezuela. Disponible en www.ine.gov.ve. Consulta en línea realizada el 17 de enero de 2018.
- León, F. (2014). *Teoría del conocimiento*. Valencia, Venezuela: Dirección de Medios y Publicaciones Universidad de Carabobo.
- Márquez, L. (1998). *Gerencia de recursos humanos en tiempos de cambio*. *Debates IESA*, año 4, N°2.
- Mercado, H. y Palmerín, M. (2007). *La internacionalización de las pequeñas y medianas empresas*. México. Edición electrónica. Disponible en www.eumed.net/libros/2007c/334/
- Morín, E. (2000). *Los siete saberes necesarios para la Educación del futuro*. Universidad Central de Venezuela / IESAL / UNESCO. Unidad de publicaciones. Caracas.
- Mujica, M. (2010). *Los Cambios Percibidos En El Ámbito De Las Ciencias Administrativas. Una Perspectiva Crítica*. En Miguel Mujica (Coord), *Estudio Contextualizado de la Administración en Venezuela* (pp. 17-84). Valencia, Venezuela: Dirección de Medios y Publicaciones Universidad de Carabobo.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). *La Organización Creadora de Conocimientos. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. EEUU: Oxford University Press.
- Pedraja, L., Rodríguez, E. y Rodríguez, J. (2009). *Gestión del conocimiento, eficacia organizacional en pequeñas y medianas empresas*. *Revista Venezolana de Gerencia*, volumen (14), N° 48, pp. 495-506.
- Ramos, K. (2014). *Valoración de las nuevas formas del comportamiento gerencial en Venezuela*. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N° 200, julio 2014.
- Romero, J. (2009). *La formación de los gerentes en la perspectiva CTS*. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad – CTS*, octubre 2009.
- Sotomayor, R. (2004). *Gerencia de Recursos Humanos en Venezuela*. *Revista Visión Gerencial*, volumen (3), Año 3, N° 2, julio - diciembre, 2004, pp. 80-83.
- Valera, M. (2011). *Dimensión humana bajo la óptica del cuadro integral en la gestión de los consejos comunales del estado Carabobo*. *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones*, volumen (4), N° 1, enero-junio 2011, pp. 65 – 83.
- Villagrasa, A. (2011). *Gestión del conocimiento, pequeña - mediana empresa y nuevas prácticas gerenciales: un acercamiento teórico, en el contexto emergente*. *Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones*, volumen (4), N° 1, enero-junio 2011, pp. 87-105.

Estudio al sector calzado de Tungurahua en el Marco de la ISO 26000

Erika Tapia -Panchi¹, Carmen Tisalema- Bravo², Pamela Miranda- Lozada³

Fecha de recepción: 2 de Febrero 2018

Fecha de aceptación: 28 de Marzo 2018

Resumen

Este trabajo evalúa el nivel de la Responsabilidad Social en las empresas del sector calzado desde la perspectiva de sus trabajadores y sus consumidores, se muestran también los beneficios y barreras a los que las empresas se enfrentan, y las dimensiones de Responsabilidad Social que están enmarcadas dentro de la Norma ISO 26000. Los resultados mostraron la relación entre las dimensiones: económica, legal, ética, ambiental y social con un coeficiente de path superior al 50% respecto a los trabajadores, mientras que para la perspectiva de los consumidores existe una relación superior al 54% excepto entre las dimensiones ética y ambiental.

Palabras clave: Responsabilidad social, Norma ISO 26000, trabajadores, consumidores.

Abstract

This work evaluates the level of Social Responsibility in companies in the footwear sector from the perspective of its workers and consumers; it also shows the benefits and barriers that companies face, and the dimensions of Social Responsibility that are framed within of the ISO 26000 Standard. The results showed the relationship between the dimensions: economic, legal, ethical, environmental and social with a path coefficient superior to 50% with respect to workers, while for the consumers' perspective there is a relationship superior to 54% except between the ethical and environmental dimensions.

Keywords: Social responsibility, ISO 26000 Standard, workers, consumers

Introducción

La Responsabilidad Social es un tema que ha venido tomando protagonismo en los últimos años en la actividad empresarial y comercial. Aquellas empresas que orienten sus actuaciones de RSE hacia sus trabajadores y consumidores conseguirán un doble efecto. Por una parte, lograrán mejorar la actitud y el entusiasmo del trabajador hacia la empresa. Y en el consumidor incrementar la intención de compra futura de sus productos frente a otros que provengan de empresas que no atiendan suficientemente estas responsabilidades.

Las empresas donde se aplican prácticas de la Responsabilidad Social poseen ventajas como: el reconocimiento en el mercado, mayor competitividad e incremento en sus ingresos, ya que implementan en sus políticas objetivos y compromisos hacia la mejora entre sus trabajadores. Protegiendo su calidad de vida personal, profesional y ético social. Los objetivos están relacionados con la equidad, igualdad, respeto, salarios justos y cumplimiento de los derechos y obligaciones de los trabajadores cubriendo las expectativas de la empresa. (Sotelo & Garcia, 2014)

La implementación de la responsabilidad social por parte de las empresas de calzado beneficia en su imagen frente al consumidor que se ven reflejadas en la lealtad de los mismos, los factores que explican la lealtad son la imagen del establecimiento, la convivencia de la relación comercial y la búsqueda de ahorro por parte de los consumidores. (Paiva, Sandoval & Michele, 2012)

Metodología

En el presente estudio se utilizó la metodología cuantitativa, en la perspectiva de los trabajadores se utilizó una población de 15 empresas del sector calzado registradas en la Superintendencia de Compañías de las cuales se tomó de 3 a 5 trabajadores de cada empresa para la

aplicación de las encuestas, debido a que su aplicación fue en el mes de noviembre donde las empresas están en temporada alta y se dio la apertura de solo 3 trabajadores de cada una de las empresas logrando obtener un total de 65 encuestados, mientras que para la perspectiva de los consumidores se aplicó a un total de 384 encuestas a consumidores del sector calzado de Tungurahua de los cantones de Ambato y Cevallos, al ser los cantones donde más producción de calzado existe, y se encuentran registrados en la Superintendencia de Compañías.

Debido a que la población de estudio es extensa, será escogida de manera aleatoria se calculará una muestra con una población finita n, con un valor de confianza del 95% y un margen de error del 5%

Dónde:

$$n = 504.583$$

$$Z = 1,96$$

$$P = 0,05$$

$$e = 0,05$$

$$i = 0,05$$

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

$$= \frac{(1,96)^2 \cdot 0,05 \cdot 0,05 \cdot 504.583}{0,05^2 \cdot (504.583 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,05 \cdot 0,05}$$

$$= \frac{9844,0753}{1261,4696}$$

$$n = 7,80$$

$$n = 7,80 \cdot 100\%$$

$$n = 780$$

Muestra obtenida

A través de tablas de frecuencia y gráficos con descripción estadística se mostrarán los resultados obtenidos de acuerdo a las encuestas aplicadas. Para la comprobación de la hipótesis se aplicó el coeficiente de path.

Resultados

Dimensiones de la Responsabilidad Social

De acuerdo con Aguilera & Puerto (2012), en su investigación mencionan las siguientes dimensiones de la Responsabilidad Social:

- Económico: Constituye en la producción de bienes y servicios que satisfacen las necesidades de la sociedad.
- Legal: Implica el cumplimiento de la leyes locales, nacionales e internacionales que den credibilidad a los inversionistas, proveedores y consumidores.
- Ética: El cumplimiento de los lineamientos relacionados con la conducta y valores de las organizaciones
- Social: Donaciones, auspicios de dinero y otros recursos para sectores vulnerables de la sociedad
- Ambiental: Protección y cuidado de los seres vivos existentes en el mundo.

NORMA INTERNACIONAL ISO 26000

La Norma ISO 26000 tiene como objetivo dar una orientación en temas de responsabilidad social a las organizaciones y empresas para que contribuyan al desarrollo sustentable y sostenible y la inclusión de grupos vulnerables a través de la ética. (ISO 26000, 2010).

Con la aplicación de las Normas ISO 26000 las empresas lograrían un equilibrio satisfactorio que favorezca en este caso a sus trabajadores a través de la aplicación de prácticas que enmarquen las materias fundamentales donde establecen: Derechos Humanos y Prácticas Laborales justas, Asunto de consumidores y Participación activa y desarrollo de la comunidad que se relacionan con los beneficios de los trabajadores y a sus consumidores (Cea Moure, 2013).

Respeto de los intereses de los trabajadores

El respeto a los intereses de los trabajadores es un término que ayuda a asegurar que las personas sean tratadas con dignidad y respeto en

¹Ingeniera en Finanzas y Auditoría CPA. Docente de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. E- Mail: ep.tapia@uta.edu.ec

²Estudiante de la Carrera de Economía de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. E- Mail: tisalemacarmen@hotmail.com

³Estudiante de la Carrera de Economía de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. E- Mail: pameslozada@gmail.com

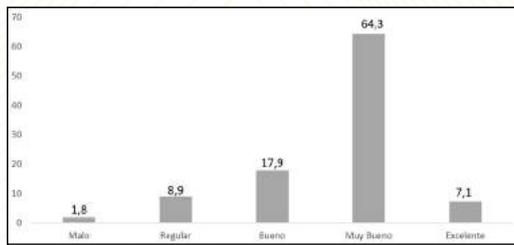
el lugar de trabajo. También refuerza el compromiso de cumplir con las leyes que prohíben la discriminación, el acoso y la represalia. Los empleadores deben identificar y corregir los problemas de seguridad y salud, lo que exige que los empleadores eliminen o reduzcan los peligros primero introduciendo cambios factibles en las condiciones de trabajo. (Aguilar, 2014)

Respeto de los intereses de los consumidores

La idea de que el mercado sirve a los derechos y a las necesidades de los seres humanos y que sus intereses se ubican en el centro mismo de la actividad comercial. Siendo que los intereses que tengan los consumidores en relación con las empresas son el eje para que estos efectúen su compra (Rodríguez, 2014).

A continuación se muestran los resultados obtenidos:

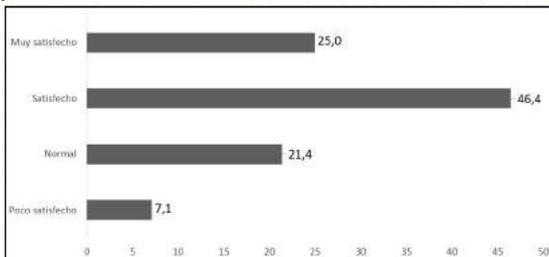
Trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores del sector calzado de la provincia de Tungurahua.

Figura 1. Grado de Involucramiento de los trabajadores

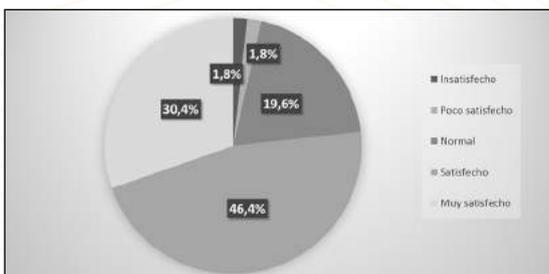
El grado de involucramiento que tiene la empresa con sus trabajadores muestran los siguientes resultados: de un 64,3 % con un calificativo de muy bueno, un 17,9 % lo califican como bueno y un porcentaje del 7,1 % como excelente, lo que indica que las empresas están cumpliendo con un porcentaje aceptable con aplicación de las normas de responsabilidad social empresarial enmarcadas en la ISO 26000 en su apartado de involucramiento de las partes interesadas en este caso los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores del sector calzado de la provincia de Tungurahua.

Figura 2. Clima laboral

En lo referente al clima laboral el 46,4% de los trabajadores encuestados se siente satisfecho del clima laboral en la empresa, el 25% están muy satisfecho, lo que indica que el respeto en el trabajo de igual a igual es beneficioso para mantener un clima laboral agradable dando cumplimiento a la norma ISO 26000 de diálogo social y por ende el respeto a los trabajadores de esta manera evitando violencia.

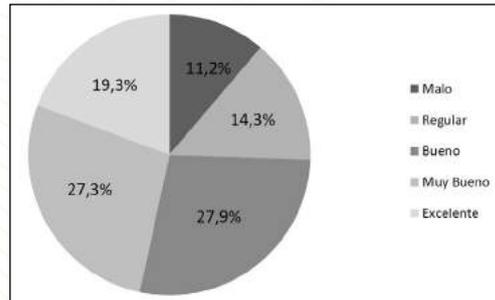


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores del sector calzado de la provincia de Tungurahua.

Figura 3. Reglamentos de seguridad ocupacional

En cuanto a los reglamentos de seguridad ocupacional el 46,4% están satisfechos, el 30,4% muy satisfechos y el 19,6% normal, es decir las normas y estatutos de la empresa cubren las necesidades de seguridad de los trabajadores con lo cual las empresas cumplen con las leyes nacionales y de trabajo y además con las Normas ISO 26000 que indican que los empleadores deben proporcionar salud y seguridad social a sus empleados.

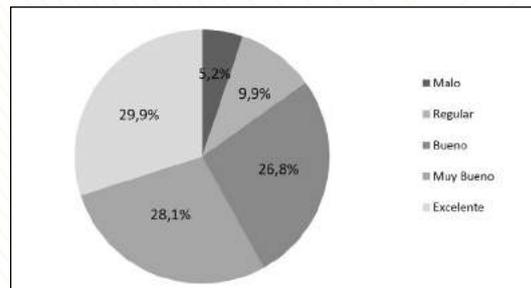
Consumidores



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a consumidores del sector calzado de la provincia de Tungurahua

Figura 4. Canales de comunicación empresa-consumidor

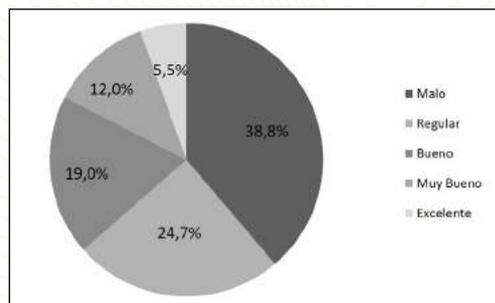
En cuanto a los canales de comunicación empresa-consumidor se aprecia que del total de los encuestados con respecto, a si la empresa tiene canales de comunicación empresa-consumidor en caso de sugerencias y reclamos se obtuvo que 107 que corresponde al 27,9% respondieron que es bueno, 105 que representa el 27,3% respondieron que es muy bueno, 74 que representa el 19,3% respondieron que es excelente. Es así que se evidencia que existe cumplimiento del apartado de la NORMA ISO 26000, que es el 6.7.6 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a consumidores del sector calzado de la provincia de Tungurahua

Figura 5. Prácticas justas de Marketing

Con respecto a las prácticas justas de marketing de las empresas del sector calzado 115 que representa el 29,9% respondieron que son excelentes, 108 que representa el 28,1 % que son muy buenas, 103 que representa el 26,8 % que son buenas. Los resultados obtenidos muestran que se está cumpliendo con el apartado de la ISO 26000 6.7.3 Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial.

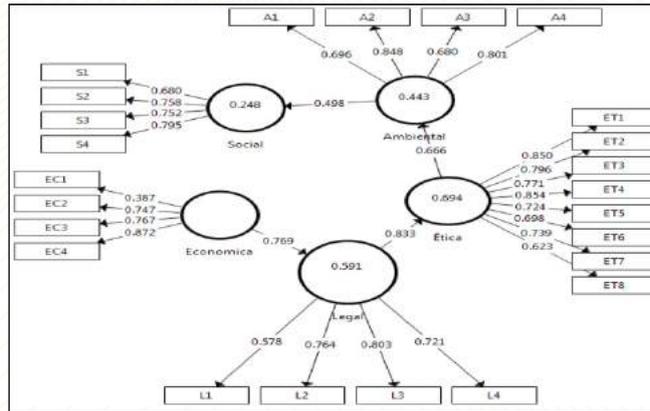


Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a consumidores del sector calzado de la provincia de Tungurahua

Figura 6. Apoyo en programas solidarios

Con respecto a si las empresas de calzado brindan apoyo en programas solidarios y a fundaciones el 38,8% respondieron que es malo, 95 que representa el 24,7% que es regular, 73 que representa el 19% que es bueno. Los resultados obtenidos reflejan la relación con el apartado de la ISO 26000, 6.8.3 Participación activa de la comunidad, el cual refleja que no existe cumplimiento por parte de las empresas de calzado.

Comprobación de hipótesis trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a trabajadores del sector calzado de la provincia de Tungurahua.

Figura 7. Medición de las dimensiones de Responsabilidad Social de los trabajadores

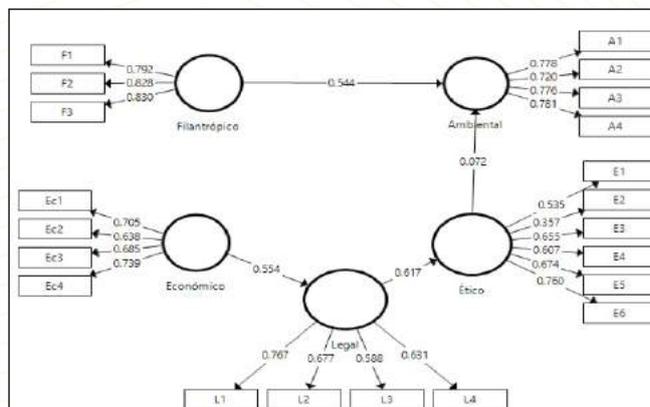
H1: La situación económica de las empresas de calzado influye en un adecuado cumplimiento de disposiciones legales. Al obtener una correlación de 0.769 (76,9%) podemos manifestar que la hipótesis esta verificada con un alto nivel de aceptación.

H2: La empresa de calzado que cumple con las disposiciones legales tendrá un adecuado comportamiento ético en la sociedad, el porcentaje alcanzado es de 0.833 (83,3%) dando lugar a que la hipótesis planteada se acepte ya que supera el valor mínimo de coeficiente de Path.

H3: Al tener un comportamiento ético las empresas del sector calzado tienen una influencia positiva en el desarrollo de actividades de protección ambiental. Al tener un valor entre la dimensión ética y ambiental de 0.666 (66,6%) podemos plantear que la hipótesis planteada se acepta.

H4: Las acciones que desarrollan las empresas del sector calzado en protección del medio ambiente favorecen al desarrollo social y mejoran de la calidad de vida de las comunidades aledañas donde realizan sus actividades. Al obtener un valor de 0.498 (49,8%) se puede demostrar que la hipótesis establecida tiene alto nivel de aceptación ya que supera el límite establecido en el coeficiente de Path que es 0.30 (30%).

Comprobación de hipótesis consumidores



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a consumidores del sector calzado de la provincia de Tungurahua.

Figura 8. Medición de las dimensiones de Responsabilidad Social de los consumidores.

H1: De acuerdo al manejo de la situación económica que muestran las empresas de calzado se demuestra que existe coherencia con el cumplimiento de la parte legal. Los resultados muestran que existe un 55% (0,554) de correlación entre las dimensiones económica y legal por lo que se refleja que la hipótesis es aceptada.

H2: En este sentido se ha podido comprobar que las empresas de calzado cumplen con las disposiciones legales en cuanto a sus actividades lo cual pone en manifiesto su correcto comportamiento ético con la sociedad. Los resultados revelan un peso estadísticamente significativo del 62% (0,617) lo cual es capaz de explicar que la hipótesis planteada es aceptada.

H3: La respuesta de los consumidores de acuerdo al cumplimiento ético relacionado al respeto del medio ambiente no muestra consistencia positiva de criterios. Los resultados demuestran que la dimensión ética no tiene relación con la dimensión ambiental, el valor obtenido es de 7,2% (0,072) podemos demostrar que la hipótesis planteada se rechaza ya que no cumple los parámetros de aceptación.

H4: En cuanto al respeto que muestran las empresas del sector calzado con el medio ambiente en el desarrollo de sus actividades cabe reconocer que contribuyen para que los consumidores perciban el buen papel que están haciendo dichas empresas y así fortalecen sus relaciones comerciales. Los resultados evidencian la relación positiva existente entre la dimensión ambiental y filantrópica con un 54% (0,544) con lo cual verificamos que la hipótesis es aceptada.

Conclusiones

Las dimensiones de Responsabilidad Social que el sector de calzado de Tungurahua practica con sus trabajadores son: Las dimensiones Económica, Legal, Ética, Ambiental y Social, la práctica de actividades que enmarcan estas dimensiones hacen que las empresas de estudio sean competitivas en el mercado con el resto de empresas.

Las empresas que aplican actividades socialmente responsables gozan de beneficios como: un clima laboral agradable ente sus trabajadores lo que hace que aumente la producción minimizando el tiempo, mermar la discriminación logrando igualdad de oportunidades para todos y estabilidad para los trabajadores, condiciones de trabajo según los reglamentos de seguridad, la inclusión de los trabajadores en aspectos de conciliación familiar laboral y social de los trabajadores por otro lado la relación de valoraciones de la satisfacción al consumidor, precios de los productos acordes a la calidad, posicionamiento en mercado (marca reconocida), investigación de nuevas demandas de los consumidores, respeto y atención a los clientes, privacidad de la información personal, presentar publicidad responsable no engañosa, dar a conocer la información transparente de sus actividades, cumplir con la emisión de facturas, son las que hacen que estas sean preferidas por los consumidores Sin embargo existen empresas que tiene que eliminar barreras para la aplicación de prácticas de responsabilidad social entre las más comunes son temas ambientales y el valor económico de la empresa con la sociedad.

Finalmente, se concluye que el nivel de las empresas del sector calzado de Tungurahua en temas de Responsabilidad Social en el marco de la ISO 26000 están en un promedio aceptable, en vista que las dimensiones legal-ética es donde las empresas han tenido más relevancia con un coeficiente de Path del 83,3% seguido por la dimensión económica- legal con el 76,9%, y en lo que se refiere a la dimensión ambiental y social con un porcentaje menor a las dimensiones anteriores pero aceptable del 49,80% desde la perspectiva de los trabajadores. Además se evidenció la relación entre las dimensiones económico-legal 55%, filantrópico-ambiental 54%, legal-ético 62% desde la perspectiva de los consumidores, lo que indica que las empresas del sector calzado velan los beneficios personales, económicos y legales de los trabajadores y consumidores.

Referencias

Aguilera, A., & Puerto, D. P. (Marzo de 2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, 4.

Cea Moure, R. (14 de Noviembre de 2013). repositorio.uam.es. Obtenido de repositorio.uam.es: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4183/28409_cea_moure_ramiro.pdf?sequence=1

ISO 26000. (2010). *Guía de responsabilidad social*. Suiza: Aenor.

Paiva, G., Sandoval, M., & Michele, B. (2012). Factores explicativos de la lealtad de clientes de Iso supermercados. *INNOVAR*, 153-164.

Rodríguez, J. (2014). *De los intereses de los consumidores y de la protección de la libre competencia en los mercados: Un estudio sobre las modalidades de competencia desleal en Colombia y sus medidas de protección*. Cali: Universidad Católica de Colombia.

Sotelo, J., & García, J. (2014). La responsabilidad social en empresas del sector cuero-calzado y su disposición a compartir los beneficios con los colaboradores. *Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis*, 16.

Anexos página 26

Anexos

Artículo: Evolución de la liquidez monetaria en el Ecuador: años 2000 y 2016
 Anexo 1. Liquidez 2000-(junio) 2017, millones de dólares

| Año | Liquidez (millones de dólares) | % de crecimiento |
|---------------|--------------------------------|------------------|
| 2000' | 4.875 | |
| 2001' | 6.157 | 26,3% |
| 2002' | 7.453 | 21,0% |
| 2003' | 7.667 | 2,9% |
| 2004' | 9.033 | 17,8% |
| 2005' | 10.766 | 19,2% |
| 2006' | 12.440 | 15,5% |
| 2007' | 14.318 | 15,1% |
| 2008' | 17.461 | 22,0% |
| 2009' | 18.831 | 7,8% |
| 2010' | 22.189 | 17,8% |
| 2011' | 26.557 | 19,7% |
| 2012' | 30.906 | 16,4% |
| 2013' | 35.051 | 13,4% |
| 2014' | 40.104 | 14,4% |
| 2015' | 39.651 | -1,1% |
| 2016' | 46.188 | 16,5% |
| 2017' (junio) | 47.587 | 3,0% |

Fuente: BCE (2016)

Artículo: Sondeo de opinión ciudadana a los usuarios de transporte público en el cantón Ambato
 Anexo 1. Encuesta de opinión de usuarios de transporte público en el cantón Ambato



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
OBSERVATORIO ECONÓMICO Y SOCIAL DE TUNGURAHUA
Contribuyendo al desarrollo local y provincial

| | |
|------------------------|-------|
| Formulario de opinión: | Rev.: |
|------------------------|-------|

ENCUESTA DE OPINIÓN DE USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL CANTÓN AMBATO

OBJETIVO
 Obtener información sobre la percepción del usuario de transporte público de buses en el área urbana de la ciudad de Ambato

I. ASPECTOS GENERALES 1

Género: Masculino Femenino

Edad (años): (14 - 18) (19 - 28) (29 - 38) (39 - 48) (49 - 58) (59 - 68) [más de 69]

Instrucción: E.I. Básica Bachillerato Superior Posgrado Ninguna

Tiempo que vive en Ambato: Años Meses Frecuencia de transporte en bus: Diaria Semanal Mensual Rara vez

II. ASPECTOS GENERALES 2

Cooperativa Ingreso promedio mensual No contesta Por qué no lo utiliza? Tráfico Furgones Costo Gasolina Uso otro familiar Medio Ambiente Otro Cui?

Gasto diario en transporte (bus) Tiene vehículo propio? SI No Motivo del vehículo Trabajo Estudio Diligencias Compras Visita amigos Otro Cui?

III. ASPECTOS ESPECÍFICOS

1.- ¿Cuál es su percepción sobre los siguientes aspectos del transporte público (buses)?

| | Muy buena | | | Buena | | | Regular | | | Mala | | | No contesta | | |
|--------------------|-----------|---|---|-------|---|---|---------|---|---|------|----|----|-------------|----|----|
| Estructura paradas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Frecuencia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Calidad servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Accesibilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Estado de buses | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |

2.- ¿Qué tan de acuerdo usted con los siguientes aspectos del transporte público (buses)?

| | Muy de acuerdo | | | De acuerdo | | | Muy en desacuerdo | | | No contesta | | |
|-------------------------|----------------|---|---|------------|---|---|-------------------|---|---|-------------|----|----|
| Vendedores en buses | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Costo del pasaje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Distancia entre paradas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |

| | Muy de acuerdo | | | De acuerdo | | | Muy en desacuerdo | | | No contesta | | |
|-------------------------|----------------|---|---|------------|---|---|-------------------|---|---|-------------|----|----|
| Duración de su trayecto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Velocidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Horarios de servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |

3.- Por favor responda afirmativa o negativamente las siguientes aseveraciones.

| | SI | | | No | | | A veces | | |
|---|----|---|---|----|---|---|---------|---|---|
| Viaje cómodo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Normalmente viajo de pie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| En general dubito viajar en bus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Ha sido víctima de algún acto delictual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Viajar en bus es seguro | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

| | SI | | | No | | | A veces | | |
|---|----|---|---|----|---|---|---------|---|---|
| Conoce alguien que haya sufrido un acto delictual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Ha sufrido algún accidente al subir o bajar de las unidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Sube o baja de las unidades en paradas no autorizadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Tome más de dos buses para llegar a su destino | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

4.- ¿Qué sugerencia tiene para mejorar el servicio de transporte público de buses en la ciudad?

Artículo: Estudio al sector calzado de Tungurahua en el Marco de la ISO 26000
 Anexo 1. Encuesta dirigida a los consumidores

| | | | | | |
|--|----------|---|------------------------|--|--|
|  UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBRATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA | |  | | | |
| OBJETIVO DE LA ENCUESTA | | | | | |
| Este estudio pretende conocer cuál es el impacto de las actividades de Responsabilidad Social que se vaya a realizar en el sector calzado sobre el respeto a los intereses de los consumidores | | | | | |
| INSTRUCCIONES DE LA ENCUESTA | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a los consumidores de las empresas del sector calzado. Leer cuidadosamente cada pregunta Se agradece colocar una X en el cuadro correspondiente. | | | | | |
| PERSONA ENCUESTADA | | | | | |
| GÉNERO: | Femenino | Masculino | | | |
| EDAD: | 18-24 | 25-34 | 35-44 más de 45 | | |
| ESTADO CIVIL: | Soltero | Casado | Unión Libre Divorciado | | |
| CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA | | | | | |
| Nombre de la empresa: | | | | | |
| Utilizando la siguiente escala: 1: Malo; 2: Regular; 3: Bueno; 4: Muy Bueno; 5: Excelente; ¿De qué manera usted calificaría a las empresas de calzado en los siguientes aspectos? | | | | | |
| INFORMACIÓN | | | | | |
| La empresa de calzado tiene canales de comunicación empresa-consumidor en caso de sugerencias o reclamos | | | | | |
| La empresa de calzado tiene prácticas justas de Marketing (ofertas, descuentos y precios) | | | | | |
| La empresa de calzado hace valoraciones sobre la satisfacción del consumidor | | | | | |
| La empresa de calzado tiene precios de los productos acorde a la calidad | | | | | |
| La empresa de calzado apoya en programas solidarios y de ayuda a fundaciones | | | | | |
| La empresa de calzado tiene apoyo a la cultura y el deporte | | | | | |
| La empresa de calzado apoya a asociaciones de consumidores de su entorno | | | | | |
| La empresa de calzado realiza tratamiento de los desechos | | | | | |
| La empresa de calzado tiene certificaciones ambientales en la elaboración de sus productos | | | | | |
| La empresa de calzado tiene posicionamiento en el mercado (Marca reconocida) | | | | | |
| La empresa de calzado aporta valor económico con la sociedad (donaciones y auspicios) | | | | | |
| La empresa de calzado realiza investigación de nuevas demandas de los consumidores | | | | | |
| Utilizando la siguiente escala: Insatisfecho; 2: Poco Satisfecho; 3: Normal; 4: Satisfecho; 5: Muy satisfecho ¿Cuál es su satisfacción acerca de las siguientes cuestiones de las empresas de calzado? | | | | | |
| INFORMACIÓN | | | | | |
| La empresa de calzado brinda respeto y atención a los clientes | | | | | |
| La empresa de calzado tiene privacidad de la información personal | | | | | |
| La empresa de calzado hace publicidad responsable (no engañosa) | | | | | |
| La empresa de calzado presenta información transparente de sus actividades | | | | | |
| La empresa de calzado brinda información de riesgos y precauciones de uso de sus productos | | | | | |
| La empresa de calzado cumple con la norma tributaria de emisión de facturas | | | | | |
| La empresa de calzado tiene medidas para minimizar los impactos medioambientales | | | | | |
| La empresa de calzado posee políticas de reciclaje | | | | | |
| La empresa de calzado emite certificados de garantía del producto | | | | | |
| ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN! | | | | | |

Anexo 2. Encuesta dirigida a los trabajadores

| | | | | | |
|--|----------|---|------------------------|--|--|
|  UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBRATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE ECONOMÍA | |  | | | |
| OBJETIVO DE LA ENCUESTA | | | | | |
| Analizar el impacto de las actividades de Responsabilidad Social que realiza el sector calzado en el respeto de los intereses de los trabajadores | | | | | |
| INSTRUCCIONES DE LA ENCUESTA | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a los trabajadores de las empresas del sector calzado. Leer cuidadosamente cada pregunta Se agradece colocar una X en el cuadro correspondiente. | | | | | |
| PERSONA ENCUESTADA | | | | | |
| GÉNERO: | Femenino | Masculino | | | |
| EDAD: | 18-24 | 25-34 | 35-44 más de 45 | | |
| ESTADO CIVIL: | Soltero | Casado | Unión Libre Divorciado | | |
| Cantón donde se aplicó la encuesta | | | | | |
| CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA | | | | | |
| Nombre de la empresa: | | | | | |
| Utilizando la siguiente escala: 1: Malo; 2: Regular; 3: Bueno; 4: Muy Bueno; 5: Excelente; ¿De qué manera usted calificaría a las empresas de calzado en los siguientes aspectos? | | | | | |
| INFORMACIÓN | | | | | |
| 1.- El grado de involucramiento con sus trabajadores en la toma de decisiones | | | | | |
| 2.- La transparencia y credibilidad de sus comunicaciones empresa-trabajador | | | | | |
| 3.- Los talleres de capacitaciones para el crecimiento profesional del trabajador | | | | | |
| 4.- Las actividades de apoyo a la cultura y el deporte | | | | | |
| 5.- Las condiciones de trabajo cumple con los leyes y regulaciones nacionales | | | | | |
| 6.- El posicionamiento en el mercado (la empresa es reconocida) | | | | | |
| 7.- Las actividades de protección y mejoramiento del entorno natural | | | | | |
| 8.- Involucra con las comunidades locales de la prevención en relación de las emisiones contaminantes | | | | | |
| 9.- El tratamiento de los desechos que genera la empresa | | | | | |
| 10.- Se Protege y se respeta la conducta interna y buenas practicas | | | | | |
| 11.- El valor económico para la sociedad (Donaciones, Auspicios) | | | | | |
| Utilizando la siguiente escala: Insatisfecho; 2: Poco Satisfecho; 3: Normal; 4: Satisfecho; 5: Muy satisfecho ¿Cuál es su satisfacción acerca de las siguientes cuestiones de las empresas de calzado? | | | | | |
| INFORMACIÓN | | | | | |
| 12.- El nivel de importancia que le dan en su lugar de trabajo | | | | | |
| 13.- Las actividades para la conciliación de la vida familiar, laboral y social | | | | | |
| 14.- Eliminación de la discriminación en relación al empleo y la ocupación de puestos | | | | | |
| 15.- Incluye a los trabajadores en los programas y festividades existentes | | | | | |
| 16.- Protege la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores | | | | | |
| 17.- La satisfacción del clima laboral en la organización | | | | | |
| 18.- Respeto los derechos de los trabajadores según convenios acordados | | | | | |
| 19.- La igualdad en la distribución de sueldos y salario | | | | | |
| 20.- El uso de tecnologías y prácticas ambientales apropiadas | | | | | |
| 21.- Los mecanismos e instrumentos para escuchar y responder sugerencias | | | | | |
| 22.- Proporciona condiciones de trabajo decente en relación a salarios | | | | | |
| 23.- Los reglamentos de seguridad ocupacional cubren las necesidades de los trabajadores | | | | | |
| 24.- La igualdad de oportunidades y contratación responsable | | | | | |

Guía para presentación de artículos “Boletín de Coyuntura” y “Revista de Coyuntura” OBEST

Originalidad

Los artículos presentados deben ser de coyuntura en el área social y económica del sector público y privado. Deberán ser inéditos y originales, que no hayan sido publicados anteriormente en ningún medio impreso o electrónico. Cualquier publicación referente al tema escrito se podrá realizar posterior a la impresión del Boletín de Coyuntura correspondiente.

Presentación

Las investigaciones deben ser presentadas en forma electrónica al email: obeconomico@uta.edu.ec

Normas generales

- Tipo de archivo: Documento de Word y Excel (en caso de existir tablas y figuras en una sola hoja con la debida numeración y nombre de la figura las que deben ser idénticas en los dos formatos)
- Tamaño de papel: A4
- Fuente: Cambria
- Tamaño de fuente: 10 puntos.
- Interlineado: 1,5 con espacio posterior y anterior de 0 puntos.
- Márgenes: izquierdo y derecho 3 cm y superior e inferior 1,5 cm
- El artículo completo debe constar de máximo 10 páginas, incluido: texto, tablas, figuras, imágenes, anexos, entre otros.
- La numeración de la página debe estar situada en la parte inferior derecha de la hoja.
- Los datos numéricos deben separarse de la siguiente manera: miles con punto, decimales con coma y millones con apóstrofe aplicado en texto, tablas y figuras, a excepción de los años.
- Toda palabra que lleve tilde o diéresis deberá respetar la regla ortográfica respectiva, aplicándose también en mayúsculas.
- Para referirse al nombre de organizaciones, estas se harán en el idioma original seguido de su acrónimo, separado por un guión, y de ser necesario se incluirá su traducción en castellano.
- Para escribir citas bibliográficas dentro del texto, se aplicará las normas APA 6ta. edición. No es necesario hacer uso de citas de pie de página.

Normas para la elaboración de tablas y figuras

- Los títulos de las tablas y las figuras deben estar fuera de las mismas
- La representación de datos e información estadística se denominará Tabla y a las representaciones gráficas se las denominará Figura, con el número respectivo. (no se debe colocar símbolos o abreviaciones como: #, N°, No., entre otras)
- Las palabras tabla y figura deben ir en negrilla seguido del título en la parte superior centrado, si éste supera las dos líneas debe estar a espacio mínimo posterior y anterior de 0 puntos.
- Se escribirá con mayúscula sólo la primera letra de la primera palabra de los títulos, a excepción de los nombres propios.
- En los casos que se identifique en el título: unidades, periodos o años, se debe colocar en la siguiente línea a espacio seguido.
- El texto al interior de tablas y figuras, debe ser en formato de oración y en letra cambria tamaño 8.
- La descripción de los ejes de los rótulos o leyendas de las figuras deben respetar las reglas ortográficas y tipo de fuente antes mencionado.
- El formato para la elaboración de tablas se basará en las normas APA 6ta. Edición, los colores que se pueden utilizar son blanco y gris intercalado.
- Fuente: En la parte inferior de las tablas o figuras debe constar el siguiente formato:
 - a. En el caso que sea tomada exactamente de alguna institución, artículo,

revista u otros, es responsabilidad del autor el obtener el permiso correspondiente para evitar problemas posteriores relacionados con los derechos de autor y debe constar de la siguiente manera. Ejemplo: Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC, Anuario de Estadísticas Vitales – Nacimientos y Defunciones (2014)

b. En el caso que sea elaborada en base a información ya existente debe constar de la siguiente manera. Ejemplo: Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo expuesto por Polar (2007)

Estructura del artículo

El artículo debe presentar los siguientes elementos:

- **Título:** Español, fuente cambria, tamaño 11, centrado, negrilla, formato de oración, extensión máxima 15 palabras.
- **Autores:** Se debe incluir en la parte inferior del título un nombre y dos apellidos del autor o autores y como pie de página describir: profesión, cargo, institución a la que pertenece y correo electrónico.
- **Resumen:** De un solo párrafo, corto y conciso (máximo 100 palabras).
- **Palabras clave:** De 3 a 5 palabras que representarán las principales ideas del artículo.
- **“Abstract”:** Traducción al inglés del resumen.
- **Keywords:** Traducción al inglés de las palabras clave.
- **Introducción:** Debe incluir el propósito, importancia y conocimiento actual del tema.
- **Metodología:** Métodos de investigación empleados para la elaboración del artículo.
- **Resultados:** Se detallan los resultados de la investigación en texto, tablas y figuras.
- **Conclusiones o reflexiones:** Deberá destacar los datos sobresalientes y contribución más importante del artículo. Con información primaria se utilizará conclusiones y con información secundaria reflexiones.
- **Anexos:** Incluye los instrumentos que se utilizaron para recolección de información en la investigación, en caso de existir, como: encuestas, fichas de observación, entre otras.
- **Referencias:** Incluir todas las fuentes bibliográficas utilizadas y/o referidas en el texto, en normas APA 6ta edición en orden alfabético y sangría francesa.

Procedimiento editorial

1. Recepción de trabajos de investigación a través del correo electrónico obeconomico@uta.edu.ec, comprobación de originalidad del documento mediante software Urkund, verificación del cumplimiento de requisitos mínimos de la guía de elaboración de artículos del OBEST, y asignación de un código para el proceso de publicación por parte del Editor.

2. Envío de los artículos para revisión a dos evaluadores internos o externos, de acuerdo con los formatos vigentes. Una vez emitido el informe por parte del evaluador, el Editor podrá decidir la continuidad en el proceso con alguna de las siguientes posibilidades:

Aceptado directamente

- Aceptado condicionalmente sujeto a solucionar satisfactoriamente las sugerencias emitidas por los revisores
- Rechazado en caso de que los revisores encuentren dificultades insalvables, con las que esté de acuerdo el Editor.

En caso de ser aceptado condicionalmente, se enviará el artículo con las sugerencias al autor para que justifique el desarrollo de su investigación o realice las correcciones respectivas.

3. Una vez definido los trabajos a publicar, se procederá al proceso de edición final y maquetación del Boletín y/o Revista y el envío de un correo electrónico al primer autor del artículo indicando la aceptación de su trabajo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



**Publicación Trimestral
BOLETÍN DE COYUNTURA
MARZO 2018
Número 16
ISSN 2528-7931**

OBSERVATORIO ECONÓMICO Y SOCIAL DE TUNGURAHUA

Dirección: Universidad Técnica de Ambato, campus Huachi, Av. Los Chasquis y Río Payamino
Facultad de Contabilidad y Auditoría (subsuelo)

Teléfonos: (593) 03-2848487 ext. 102

Fax: (593) 03-2 844362 ext. 111

e-mail: obeconomico@uta.edu.ec

blog: <http://blogs.cedia.org.ec/obest/>

link OBEST: fca.uta.edu.ec/v3.2/servicios.html