

VOLUMEN 6, No 1 / Enero-Abril, 2022

ISSN (impreso) 2528-8008

ISSN (electrónico) 2588-087X



KILLKANA

SOCIALES

REVISTA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA



Universidad
Católica
de Cuenca

KILLKANA

S O C I A L E S

Volumen 6, Número 1,
ISSN impreso: 2528-8008
ISSN electrónico: 2588-087X



Cuenca, enero de 2022

Contenido

1

Sistema de aseguramiento de la calidad en Cuba: fortalezas y limitantes

Moscoso Bernal Santiago Arturo, Yaan Quintana Manuel Santiago, Vizuela Carpio Johnny Fabián

13

Análisis de los géneros periodísticos sobre la información del Covid-19 emitidos por diario El Mercurio, de Cuenca, sección impresa.

Cárdenas Gutama Patricio Israel, Argudo Palomeque Fabián Vladimir

23

Análisis de la aplicación de actividades de control para la detección y prevención de lavado de activos en el sector automotriz e inmobiliario de Cuenca – Ecuador

Ríos Jiménez Verónica, Quinde Peralta Lesly Anabel, Ortega Sinchi Sofía, Encalada Pastrana Jhoselyn Lisbeth, Ríos Jiménez Jennifer Gabriela

35

¿Qué es interculturalidad? Reflexiones en el contexto ecuatoriano a partir de las voces y visiones de los docentes.

Quichimbo Saquichagua Fausto Fabricio, Verdugo Guamán María Eugenia, Sánchez Jimbo Sandra Patricia, Mendieta Sinche Poeth Alejandra

47

El impacto del COVID-19 en las organizaciones: innovación y emprendimiento en la ciudad de Cuenca

Ledesma Andrade Anthony, Ordoñez Valencia Javier

57

Fundamentos de gerencia aplicados a salud (Parte II)

Villavicencio Caparó Ebingen, Correa Carrera Katherine, Espín Cazar Ángela Gabriela

Sistema de aseguramiento de la calidad en Cuba: fortalezas y limitantes

Quality assurance system in Cuba: Strengths and Limitations

Moscoso-Bernal, Santiago Arturo^{1*}; Yaan-Quintana, Manuel Santiago²; Vizuela-Carpio, Johnny Fabián³

¹ Universidad Católica de Cuenca / Ingeniería Eléctrica / Ingeniería de Software / Grupo de Investigación de Simulación, Modelado, Análisis y Accesibilidad / smoscoso@ucacue.edu.ec
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7647-1111>

² Universidad de las Américas / yoan.quintana@udla.edu.ec
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7540-2205>

³ Universidad Católica de Cuenca / Enfermería / jvizuela@ucacue.edu.ec
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6035-1115>

* smoscoso@ucacue.edu.ec

DOI: <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v6i1.919>

Resumen

Otorgar educación con altos estándares de calidad es el objetivo más importante y de mayor trascendencia en las universidades en todo el mundo, ya que, una educación de calidad brinda además de reconocimiento social, posicionamiento estratégico en rankings y clasificaciones mundiales. Este anhelo ha calado profundo en las instituciones educativas, incluso en los docentes, autoridades, y estudiantes, pues lo utilizan usualmente como especificación o caracterización de las IES. Por ello, los estados definen sistemas de acreditación y/o de aseguramiento de la calidad que garanticen a la sociedad altos estándares en la prestación del servicio educativo. En América Latina y en general en el mundo actual, han evolucionado los sistemas de aseguramiento de la calidad, llegando en algunos casos a consolidarse. El presente artículo aborda las principales fortalezas, características y limitaciones del hermano país de Cuba, considerando su particularidad debido a su sistema político y democrático. La investigación es de tipo explorativa – descriptiva, ya que mediante la revisión profunda de artículos, libros, manuales y normativas del objeto de la investigación se evidencia buenas prácticas de gestión, sus beneficios y limitantes.

Palabras claves: calidad, sistemas de aseguramiento de la calidad, acreditación, educación superior, Cuba

Abstract

Providing education with high quality standards is the most important and far-reaching objective in universities around the world, since quality education provides more than social recognition, strategic positioning in world rankings and classifications. This desire has penetrated deep into the educational institutions themselves, including teachers, authorities, and students, since they usually use it as a specification or characterization of HEIs. For this reason, the states define accreditation and/or quality assurance systems that guarantee society high standards in the provision of educational services. In Latin America and in general in today's world, quality assurance systems have evolved, in some cases becoming consolidated. This article deals with the main strengths, characteristics and limitations of the sister country of Cuba, given its particularity due to the political and democratic system that they experience. The research is of an exploratory - descriptive type, since through the in-depth review of articles, books, manuals and regulations of the object of the research, good management practices, their benefits and limitations are evidenced.

Key words: Quality, quality assurance systems, accreditation, higher education, Cuba

1. Introducción

En la actualidad, la evaluación de la calidad se considera un aspecto de gran importancia dentro de los procesos planteados en educación superior. Mediante su abordaje, se ha podido conocer y analizar determinadas tendencias en su definición e implementación. Algunos autores consideran que la evaluación de la calidad es una tarea compleja, que involucra a muchos actores y que será efectiva cuando se logre que todas las personas e instancias vinculadas a los procesos académicos compartan ideales de calidad semejantes y cuando los estándares se conviertan en cultura de gestión (Navarro, N., Falconí, A. & Espinoza, J., 2017).

Resulta importante establecer que cuando se trata el tema de la calidad de educación superior, los desafíos que afrontan los diversos países son muy semejantes. Varios indicadores relacionados al crecimiento y diversificación de la matrícula, el recorte de los recursos públicos destinados a la educación superior, la globalización de las profesiones y la movilidad de académicos, estudiantes y profesionales, la presencia creciente del sector privado en la oferta de carreras y programas, entre otros fenómenos sociales significativos, tienen un impacto importante sobre los sistemas de educación superior y han obligado a ubicar en una situación primordial de la agenda de los distintos países, el tema de la calidad (Sánchez, 2020).

De esta manera, resulta importante resaltar lo descrito en "La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible", adoptada por la Asamblea General de la ONU, que destaca, entre sus objetivos, la necesidad de una "Educación de Calidad". Para dar respuesta a este objetivo, la experiencia de Cuba resulta interesante, en tanto como país, ha encaminado los esfuerzos de su sistema educativo, para fortalecer los mecanismos que permiten asegurar, evaluar y

acreditación de la calidad de los programas y las instituciones de educación superior (Márquez, D., Linares, E., Hernández, R. & Márquez, L., 2020). En este contexto, los procesos de evaluación y acreditación de las instituciones de educación superior y los programas que en ellas se imparten, se desarrollan en consonancia con las mejores experiencias pedagógicas nacionales e internacionales y las tendencias regionales y mundiales en dicha temática.

El propósito del presente trabajo es examinar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la educación superior cubana, a partir del análisis de los siguientes elementos: génesis del sistema de aseguramiento de la calidad, naturaleza del organismo principal a cargo de esta tarea, estructura/composición del gobierno, objetos de evaluación, metodologías utilizadas, y alcances e impactos.

2. Desarrollo y Discusión

i) **Génesis del sistema de aseguramiento de la calidad de Cuba**

La realidad en el contexto cubano, en cuanto al sistema de educación superior, resulta muy similar a la que acontece a nivel internacional, en donde el sistema de aseguramiento de la calidad tiene como objetivo fundamental promover la mejora de la gestión en las instituciones de educación superior. Los parámetros esenciales que sustentan el sistema de evaluación y acreditación en este país son los procesos de autoevaluación, evaluación externa y acreditación; estos constituyen las etapas de un sistema integral, que permite enrumbar la gestión para el mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior y de la certificación pública de niveles de calidad nacional e internacional (Junta de Acreditación Nacional de la República de Cuba (JAN), 2014).

La evaluación institucional en Cuba es un proceso que comenzó oficialmente en la década de los 80, y no fue fruto de las políticas neoliberales como en el resto de países de América Latina y el Caribe, sino más bien, se vincula con la creación del Ministerio de Educación Superior (MES), en 1976, que instituyó la evaluación institucional como una política fundamental para lograr la excelencia y la calidad en la educación superior. Preliminarmente, existían inspecciones y controles con relación al trabajo de las Instituciones de Educación Superior (IES), pero no fue hasta la creación del MES que se desarrolló una verdadera política al respecto (Peña Santín, Peña Domínguez, Ferrando A., & Reyes Ch., 2015).

De acuerdo a lo antes descrito, se podría determinar que este sistema de inspecciones y controles constituyó la génesis del Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA), establecido en el año 1999. Para asegurar la implementación del SUPRA, se designó a la Junta de Acreditación Nacional (JAN)¹ como la instancia del Ministerio de Educación Superior (MES) que formula, promueve, conduce, aplica y verifica la política de evaluación y acreditación para la educación superior del país.

El hasta entonces SUPRA, en el año 2018, se constituyó en el Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior cubana (SEAES) (Ministerio de Educación Superior,

¹ *Unidad especializada e independiente del resto de las direcciones funcionales del Ministerio de Educación Superior. Funciona con carácter externo, sistémico e integrado a los procesos de evaluación y acreditación. (Junta de Acreditación Nacional, 2019)*

2018). A este sistema de evaluación lo integran varios subsistemas, dentro de los que se encuentran: el Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias (SEA-CU) (Junta de Acreditación Nacional, 2019), el Sistema de Evaluación y Acreditación de Posgrado (SEA-EP) (Junta de Acreditación Nacional, 2019), el Sistema de Evaluación y Acreditación de programas de Maestría (SEA-M) (Junta de Acreditación Nacional, 2019), el Sistema de Evaluación y Acreditación de programas de Doctorado (SEA-Dr.) (Junta de Acreditación Nacional, 2019) y el Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (SEA-IES) (Junta de Acreditación Nacional, 2019). El objetivo de todos los subsistemas es contribuir a la mejora continua de la calidad a través de las etapas de autoevaluación, evaluación externa y acreditación de la calidad, en correspondencia con los documentos rectores del proceso. Todos forman parte de un sistema integral que es reconocido como la gestión para el mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior y la certificación pública de niveles de calidad.

ii) Naturaleza del organismo principal a cargo de esta tarea

La JAN, Agencia Estatal para conducir los procesos de evaluación y acreditación de los programas y las IES, representa a la Educación Superior cubana en materia de calidad, evaluación y acreditación, ante las agencias, instituciones y organizaciones encargadas de la evaluación de la calidad de la educación superior en los diferentes países y regiones.

En este contexto, entre las funciones asignadas a la JAN están:

- Aprobar las diferentes variables, indicadores y criterios de calidad e instrumentos que han de aplicarse en la evaluación.
- Aprobar las distintas categorías de acreditación como resultado de los procesos de evaluación realizados.
- Convocar, programar, organizar y conducir el desarrollo de los distintos procesos de evaluación y acreditación, fijando los plazos de ejecución de los mismos.
- Orientar metodológicamente el desarrollo de las distintas etapas de los procesos de evaluación y acreditación; seleccionando y entrenando los expertos que llevarán a cabo las evaluaciones.
- Recibir, procesar, custodiar y preservar toda la documentación correspondiente a los procesos de evaluación y acreditación que se desarrollen.
- Aprobar la bolsa de expertos para los diferentes comités técnicos evaluadores y comisiones evaluadoras.
- Receptar y atender las reclamaciones que se presentaren.

La JAN se mantiene en permanente vigilancia de los cambios que ocurren dentro y fuera del país para adecuar sus sistemas de evaluación y acreditación de manera que su actuar sea pertinente. Otra de las cualidades de este organismo tiene que ver con la existencia de sistemas y subsistemas que interactúan y se combinan, ofreciendo un conocimiento cada vez más acertado de cada proceso, con la consecuente mejora continua, producto del control y gestión sobre mediciones objetivas.

iii) Estructura del sistema

La JAN está compuesta por un presidente, un secretario ejecutivo y la secretaría ejecutiva (integrada por nueve personas); cuenta además con un comité técnico evaluador (CTE), tanto para las carreras, las maestrías, las especialidades de posgrado, los doctorados, como para las instituciones dirigidas por presidentes. Está también el pleno de la JAN, cuya membresía se renueva cada cuatro años y lo conforman 48 personas. Se considera en esta estructura la bolsa de expertos, a lo largo de todo el país, conformada por distintos organismos y ramas del saber que tienen vínculo con el sistema de educación superior. Todos sus integrantes son profesionales de prestigio como investigadores y profesores, con una vasta experiencia en el sector académico.

La comisión de evaluación, que tiene el encargo de realizar el proceso de evaluación externa, está conformada por un jefe de comisión y el número de evaluadores aprobados por la secretaría ejecutiva de la JAN; cuenta de manera permanente con el apoyo metodológico de un miembro del Comité Técnico Evaluador, según el objeto a evaluar. En su estructura, se vincula además, con los órganos auxiliares encargados del asesoramiento metodológico a los procesos de acreditación y un Comité de Apelaciones.

Es importante señalar que solo los miembros de la secretaría ejecutiva son designados por el Presidente de la Junta de Acreditación Nacional; los demás integrantes de la JAN son propuestos por sus universidades o por las entidades en las que prestan servicios.

iv) Objeto de evaluación

Teniendo en cuenta que el concepto de calidad ha sido uno de los más discutidos en educación y que sobre él existe una variedad de definiciones, resulta importante destacar que, la mayoría de los países han introducido el concepto de calidad por razones políticas, ideológicas o económicas. La JAN, en Cuba, asume como calidad en la Educación Superior el *“resultado de la conjunción de la excelencia académica y la pertinencia integral (...), relacionada la primera con la excelencia de los recursos y la gestión del proceso, y la segunda, como su capacidad de responder a las necesidades de la sociedad.*

El proceso de evaluación y acreditación de la Educación Superior en Cuba ha sido objeto de estudio de diversos autores, en este sentido, Añorga J., citada por Borges Oquendo, definió a la evaluación como el *“conjunto de valoraciones (...) que incluye el producto, pero sobre todo el proceso (...) que caracteriza la información necesaria para la toma de decisiones”* (Borges, L., Rubio, D. & Pichs, L., 2016).

El objeto de evaluación lo constituyen los programas de pre y posgrado en las instituciones de educación superior. En todos los casos, se parte del nivel de Programa Autorizado, categoría que tienen que ostentar los mismos para poder ser impartidos en cualquier institución de educación superior o entidad de algún organismo que cumpla con los requisitos establecidos. A partir de la categoría de Programa Autorizado, comienzan los procesos de autoevaluación, con el propósito de trazar estrategias de mejora, hasta llegar a alcanzar los estándares prefijados que posibiliten un proceso de evaluación externa exitoso y hasta que les sea otorgada una categoría de acreditación superior.

La evaluación y la acreditación son mecanismos que ayudan a promover el mejoramiento del sistema educativo, permitiendo que tanto carreras de grado como de

posgrado mantengan un estrecho seguimiento en cuanto al logro de los fines y objetivos propuestos, así como el sentido de pertinencia y trascendencia de estos para garantizar que, efectivamente, responden a lo que ofrecen sus perfiles y a lo que la sociedad espera de ellas.

Es importante señalar que la práctica evaluativa en la Educación Superior cubana se caracteriza, además, por estar basada en el principio de la voluntariedad relativa a la solicitud de un proceso de evaluación externa, aunque hay limitaciones temporales para mantener la categoría obtenida.

v) Metodologías utilizadas

Cada uno de los subsistemas que comprende el SEAES consta de tres documentos básicos: patrón de calidad, reglamento de evaluación y guía de evaluación.

La JAN utiliza el concepto de "patrón de calidad", el cual constituye la descripción de un conjunto de cualidades del objeto de estudio o estándares que han sido previamente establecidos para un programa o IES, en correspondencia con el nivel de desarrollo educacional en el país, la experiencia cubana y el grado de exigencia, que siempre han distinguido a los procesos evaluativos. En concordancia, asimismo, con la teoría y la práctica internacional en materia de evaluación y acreditación, *estos estándares deberán ser satisfechos para garantizar la acreditación de un programa o institución de nivel superior. El Patrón se identifica con un modelo ideal al cual debe aproximarse la calidad del objeto evaluado. Constituye el referente por el cual se realizan evaluaciones periódicas; es el deber ser de las cualidades óptimas de ese objeto.* (Junta de Acreditación Nacional de la República de Cuba (JAN), 2014, p. 6)

El modelo, como documento rector, abarca los criterios generales de evaluación sustentados en los indicadores de los componentes de las variables, de acuerdo a los estándares que deben ser satisfechos para garantizar la certificación de la calidad, en correspondencia con las categorías superiores de acreditación: Programa Calificado, Programa Certificado o Programa de Excelencia; en su esencia representa el "deber ser" de la calidad de los programas o la institución.

El patrón de calidad en cada agencia evaluadora puede diferir en su nomenclatura y operacionalización; este aspecto le da la singularidad y pertinencia al sistema, porque como dijera Tünnerman Berhein, "La acreditación no puede limitarse al cumplimiento de una calidad sin patria. La calidad necesita hundir sus raíces en su contexto". (Tünnermann, 2011). La formulación del patrón de calidad persigue identificar un modelo ideal al cual deben aproximarse los programas que se desarrollan en los diferentes centros de educación superior del país.

En el Reglamento de Evaluación se norman y regulan las distintas etapas del proceso. Se detallan las etapas organizativas para la realización de los procesos de evaluación; así como las fuentes que pueden proporcionar información relevante sobre la calidad de los programas o las instituciones evaluadas (Ministerio de Educación Superior, 2018).

En la Guía de Evaluación se sistematizan las variables del *patrón de calidad* a partir de los indicadores y criterios de medida que caracterizan a cada una de ellas. Sirve de base para la elaboración del informe de autoevaluación. El estudio de los documentos regulatorios permitió constatar, que los criterios e indicadores son la piedra angular de los procesos de

acreditación y, sobre ellos, se construye el sistema de gestión de la calidad y también el de educación superior en Cuba (Ministerio de Educación Superior, 2018).

Para cada subsistema existe además un "Manual de Implementación" que constituye un instrumento de apoyo y orientación para los evaluadores externos y es en donde se actualizan periódicamente los procesos evaluativos para la obtención de información relevante, por todas las vías, el formato de los modelos e informes necesarios, la propuesta de programa para la evaluación externa y otra información necesaria para la buena marcha de los procesos. En este contexto, los indicadores de calidad de una institución educativa son aquellos componentes que permiten valorar la medida en que dicha institución alcanza niveles de calidad en sus resultados.

Se reconoce como potencialidad, el uso de indicadores dentro del Sistema de Aseguramiento de la calidad. La evaluación con indicadores permite plantear hipótesis sobre las tendencias del cambio, pasadas o futuras, los impactos causados por aspectos relevantes de un sistema, objetivos curriculares, inclusive, detectar aspectos fuertes o débiles del sistema, o bien, sobre la base de la información se pueden hacer recomendaciones.

La autoevaluación es considerada una de las etapas más importantes y viene dada por la significación que tiene la identificación de debilidades para la mejora, la consolidación de las fortalezas y las transformaciones de las características de cada programa. Esta etapa es seguida por una evaluación externa mediante una comisión de expertos que utilizan variadas formas dinámicas para recoger información, entre las cuales, se incluyen: entrevistas, encuestas, comprobación de conocimientos a estudiantes, visitas de control a clases y otras actividades docentes y metodológicas, intercambios con empleadores, visitas a instalaciones del centro y a entidades con las cuales se relaciona la institución o el programa para el desarrollo de los diferentes procesos.

Actualmente, el modelo de evaluación aborda varios criterios entre los que destacan: sistema de gestión, misión y diseño estratégico, relaciones interuniversitarias y con otras entidades, sistema de bienestar institucional y de apoyo al estudiante, cultura organizacional, formación y desarrollo de los recursos humanos, política de cuadros, labor educativa, gestión para la formación profesional en los diferentes escenarios, estudiantes, investigación científica, posgrado, proyección comunitaria, aseguramiento de las actividades sustantivas, recursos informáticos, aseguramiento de la residencia estudiantil, aseguramiento de la vitalidad de la institución, recursos y desempeño de la actividad económico-financiera, calidad del graduado, calidad de labor comunitaria, resultados de tareas de impacto socio-económico, cultural y político, liderazgo de la universidad y calidad de los servicios (Ministerio de Educación Superior, 2018).

Así también, para comprender la metodología utilizada en el contexto cubano, es importante señalar algunas de las premisas en las que se basa el sistema de acreditación, como lo manifiesta (Horruitiner Silva, 2007):

- Se enfatiza en la relación que se desprende entre los profesionales que otorga el sistema educativo con el sector laboral.
- Se privilegia los procesos de formación y capacitación del profesorado.
- Se identifican cinco variables de calidad para el sistema: pertinencia e impacto social, profesores, estudiantes, infraestructura y currículo.

- Se determinan un grupo de requerimientos mínimos de calidad, relacionados a elementos que se consideran esenciales, y que tienen una característica eliminatoria, motivo por el cual, se debe alcanzar una evaluación positiva, que sea independiente de la calificación final obtenida en el mencionado proceso.
- En el contexto de los programas y carreras, se establecen tres niveles de acreditación para las carreras universitarias: carrera autorizada, carrera certificada y carrera de excelencia.

La implementación de las metodologías previstas en cada uno de los subsistemas contribuye de manera sistémica e integral a la mejora continua de los procesos sustantivos en las IES cubanas. Como principal resultado se ofrece información a la sociedad sobre la calidad de los programas y permite fomentar una cultura para la gestión de la calidad y mejora continua en la comunidad universitaria, con el reconocimiento social y la certificación pública de calidad.

vi) Alcances e impactos

La educación superior actualmente afronta, en diversas partes del mundo, desafíos y problemas relativos al financiamiento, la igualdad de escenarios de acceso a los estudios, una mejor formación y capacitación del docente, la mejora y conservación de la calidad de la enseñanza, la investigación y los servicios de vinculación con la colectividad, la pertinencia de los planes de estudios, las posibilidades de empleo y el establecimiento de acuerdos de cooperación eficaces a nivel internacional. En este contexto (Peña Santín, Peña Domínguez, Ferrando A., & Reyes Ch., 2015) manifiestan que la educación universitaria debe hacer frente a los retos que suponen las nuevas oportunidades que dan paso a las tecnologías, globalización e internacionalización, de modo que, permitan mejorar la manera de producir, organizar, difundir y controlar el saber y el acceso al mismo.

El grado de desarrollo alcanzado por la educación superior cubana y su adecuación al entorno internacional actual, así como el análisis del modelo vigente en ese país, sugieren iniciar un replanteo que conduzca al perfeccionamiento del sistema de evaluación institucional, aprovechando la experiencia acumulada hasta el presente, para enfrentar los nuevos retos planteados a las universidades por la sociedad. Este análisis se debe enfocar principalmente en la reformulación del patrón de calidad que persigue un "modelo ideal al cual deben acercarse las diferentes universidades", que define el "deber ser" del proceso de formación, en el que además de los criterios contemplados actualmente, aparezcan el de internacionalización, innovación, articulación de las funciones sustantivas, transformación digital, entre otros.

Ahora bien, el problema puede radicar en la política pública del sistema de gobierno en Cuba; definido por (Ramos, 2020) como un Estado socialista de derecho y justicia social, con un sistema político de partido único gobernado por el Partido Comunista de Cuba (PCC), cuyo papel se encuentra amparado por la constitución. Este es, y sin llegar a profundizar en el ámbito político, uno de los principales problemas para poder modernizar su contexto educativo, sus procesos y modelos de evaluación y acreditación, de cara a confrontar las exigencias de entorno mundial, dada la exponencial importancia que se otorga a la internacionalización de la educación, sus nuevas modalidades, modelos de gestión administrativa, etc.

Los alcances e impactos del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Cuba se han manifestado en la gestión institucional, en la calidad de los programas y en los propios sistemas de acreditación. No obstante, dado el estrecho vínculo que se establece entre la agencia que asegura la calidad y el organismo que rige la formación pudieran existir limitaciones para descifrar la dinámica de los impactos.

3. Conclusiones

Los referentes teóricos analizados correspondientes al proceso de evaluación de la calidad develan como tendencia que, en el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior cubana, la acreditación es la forma fundamental de evaluar la calidad, señalándose como componentes -independiente del evaluador y del contexto-, la autoevaluación, la evaluación externa y la acreditación.

El proceso se fundamenta en la autoevaluación y se la reconoce como eje central de cualquier proceso de mejora continua, al ser realizado por los propios actores del programa, lo que permite tomar conciencia de las potencialidades e insuficiencias presentes y adoptar decisiones que permitan perfeccionar el proceso.

El Sistema de aseguramiento de la calidad en Cuba está llamado a la reforma de sus concepciones para responder a las demandas provenientes del contexto internacional. Por esta razón, se hace indispensable conseguir una mayor influencia y repercusión social en el concepto de internacionalización, relacionado este con el carácter universal del aprendizaje, la integración económica, cultural y política entre los países, las crecientes relaciones entre las IES de diferentes naciones y el surgimiento incesante de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones. Por ello, es de primordial relevancia la implantación de un sistema de acreditación que se transforme en factor eficaz, capaz de garantizar el reconocimiento público nacional e internacional. Esto no solo contribuirá al mejoramiento de la educación superior y al mayor reconocimiento y legitimidad de las IES ante la sociedad, sino que facilitará el reconocimiento de títulos y el intercambio profesional en el ámbito nacional y con otros países.

Referencias Bibliografía:

- Borges, L., Rubio, D. & Pichs, L. (2016). Gestión de la calidad universitaria en la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García". *Revista de Educación Médica Superior*, 30(3), 10. Recuperado el 5 de Noviembre de 2021, de <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/833>
- Horrutiner Silva, P. (2007). El modelo de acreditación de carreras de la educación superior cubana. *Revista Iberoamericana de Educación*, 44(2). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/28308735_El_modelo_de_acreditacion_de_carreras_de_la_educacion_superior_cubana
- Junta de Acreditación Nacional. (2019). Sistema de evaluación y acreditación de Carreras Universitarias (SEA-CU). Resolución 9/19. La Habana, Cuba: MES.
- Junta de Acreditación Nacional. (2019). Sistema de evaluación y acreditación de Especialidad de Posgrado(SEA-EP). La Habana, Cuba: MES.
- Junta de Acreditación Nacional. (2019). Sistema de evaluación y acreditación de Instituciones de Educación Superior (SEA-IES). La Habana, Cuba: MES.
- Junta de Acreditación Nacional. (2019). Sistema de evaluación y acreditación de programas de Doctorado(SEA-Dr). La Habana, Cuba: MES.
- Junta de Acreditación Nacional. (2019). Sistema de evaluación y acreditación de programas Maestrías (SEA-M). La Habana, Cuba: MES.
- Junta de Acreditación Nacional de la República de Cuba (JAN). (2014). *Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior* (SEA-IES). La Habana: JAN.
- Márquez, D., Linares, E., Hernández, R. & Márquez, L. (2020). Implementación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible desde un Centro de Estudios Universitarios. *Revista de Educación*, 18(2), 336-346. Recuperado el 3 de Noviembre de 2021, de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?>
- Ministerio de Educación Superior. (2018). Reglamento del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior SEAES. La Habana, Cuba: MES.
- Moscoso, S., Pozo, E., Cañizares, A., & Álvarez Pedro. (2021). *Modelos de Evaluación*. Cuenca: Editorial Cetro de Estudios Sociales de América Latina.
- Navarro, N., Falconí, A. & Espinoza, J. (2017). El mejoramiento del proceso de evaluación de los estudiantes de la educación básica. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(4), 58-69. Recuperado el 3 de Noviembre de 2021, de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?>
- Peña Santín, J., Peña Domínguez, M., Ferrando A., L., & Reyes Ch., N. (2015). La acreditación de carreras universitarias: Experiencia cubana. *Innovación Educativa*, 5(29), 21-35. Obtenido de ISSN: 1665-2673

Ramos, J. (2 de Marzo de 2020). Fidel Castro y la división del Partido Demócrata. The New York Times.

Sánchez, L. C. (2020). Análisis situacional del aseguramiento de la calidad en un contexto de cambio de las universidades. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6).

Tünnermann, C. (2011). La educación Superior frente a los desafíos contemporáneos. Lección Inaugural del Año Académico 2011. Universidad Centroamericana. Managua, Nicaragua.

Recibido: 25 de noviembre de 2021

Aceptado: 17 de diciembre de 2021

Análisis de los géneros periodísticos sobre la información del Covid-19 emitidos por diario El Mercurio, de Cuenca, sección impresa.

Analysis of newspaper genres on Covid19 information released by El Mercurio de Cuenca Daily printed section.

Cárdenas-Gutama, Patricio Israel¹*; Argudo-Palomeque, Fabián Vladimir¹

¹ Universidad Católica de Cuenca

*vargudo@ucacue.edu.ec

DOI: <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v6i1.911>

Resumen

En este trabajo de investigación se identifica cuál fue el tratamiento de las noticias publicadas en el medio impreso diario El Mercurio, de Cuenca, durante los inicios de la pandemia ocasionada por la COVID-19. Se identificará cómo fueron estructuradas las noticias publicadas en este medio y qué géneros periodísticos fueron más recurrentes.

La metodología que se utilizó en este estudio es el enfoque cualitativo y el método de análisis, de contenido. La técnica para la recolección de información: revisión documental física, análisis de los periódicos impresos que comprenden desde el 20 de abril hasta el 3 de mayo de 2020 y entrevistas semiestructuradas a expertos. Este trabajo busca conocer, conforme la Ley de Comunicación en la que se habla de la libertad de información, la forma en la que los lectores tienen derecho a recibir, buscar, producir y difundir información por cualquier medio de manera oportuna y clara durante el período inicial de la Pandemia ocasionada por Covid-19, en especial, en Cuenca.

Palabras claves: COVID-19, Información, Medio de comunicación, Periodismo.

Abstract

This research work identifies the treatment of the news published in the printed media El Mercurio de Cuenca newspaper, during the beginning of the pandemic caused by COVID-19. It will identify how the news published in this media was structured and which journalistic genres were more recurrent.

The methodology used in this study is the qualitative approach and the content analysis method. The technique for the collection of information: physical documentary review, analysis of the printed newspapers from April 20 to May 3, 2020, and semi-structured interviews.

May 3, 2020, and semi-structured interviews with experts. This work seeks to know, in accordance with the Law of Communication which speaks of freedom of information, how readers have the right to receive, seek, produce and disseminate information by any means in a timely and clear manner during the initial period of the Pandemic, especially in Cuenca.

Key words: COVID-19, Information, Media, Journalism

1. Introducción

Esta investigación surge por la necesidad de analizar y conocer cómo fue el manejo de las noticias en el medio impreso diario El Mercurio, de Cuenca, sobre la COVID-19, que está afectando a la ciudadanía. Los medios de comunicación tienen la capacidad de influir en los comportamientos y decisiones de los temas de conversación de las personas, por ende, se da el tratamiento al análisis de los mensajes que ellos produjeron y posteriormente publicaron, durante el periodo en que se analizaron las publicaciones en diario El Mercurio. Debido a esto, los medios de información impresos gozan de ser uno de los más solicitados por los lectores y al poseer gran acogida tiene capacidad de influir en las decisiones y actividades de una sociedad en el día a día. El marco teórico que se elaboró de acuerdo al tiempo de investigación, permitirá conocer conceptos básicos y necesarios para la comprensión, análisis y elaboración de este artículo científico. La situación que está viviendo el mundo hoy es un hecho inédito para el hombre, la misma marcará un antes y un después en la historia de la humanidad.

2. Marco teórico y metodología

2.1 La Comunicación Social

La comunicación no es un fin en sí misma, sino que constituye un medio para alcanzar la propia perfección del hombre y de todos los hombres, que es el bien común.

Es necesaria la argumentación seria y responsable, que respete los principios fundamentales y la dignidad de las personas importante la intimidad, la dignidad y la honra de las personas.

Es una herramienta esencial para poder construir opinión pública. Una comunicación bien fundamentada y clara permite un diálogo correcto entre actores sociales.

Es evidente entonces que la comunicación es el puente que enlaza la vivencia del individuo con la de su grupo de pertenencia y, cuando es necesario, con individuos de otros grupos, esta vivencia es también de tipo mental, ya que el pensamiento y la comunicación con otros se desarrollan como un diálogo interno del individuo consigo mismo (Amodio, 2006, p. 115).

En ese mismo sentido, la comunicación es una alimentación de conocimientos dinámica en la que participan diferentes elementos tales como: emisor, receptor, mensaje, canal, codificación y decodificación, que permiten tener una mejor interpretación de lo que se está tratando.

Por su parte, la Real Academia de Lengua define la palabra "comunicación" como acción y efecto de comunicar o comunicarse (RAE, 2020).

La comunicación social se entiende como un proceso de construcción de sentidos sociales, de creación de imaginarios, y producción y circulación de contenidos. Igualmente, se comprende como un ejercicio de narrativas y articulación entre actores, basado en la construcción y reconstrucción de prácticas culturales, que se dan, casi siempre, en relaciones de poder (Mónica Salazar Gómez, 2011).

2.2 Periodismo

El periodismo, desde sus inicios, ha sido una disciplina ecléctica que se ha nutrido de un sinnúmero de perspectivas teóricas y metodológicas (Medallo, 2006, p. 23).

En efecto, el periodismo no significa solo informar hechos o acontecimientos de gran relevancia o solo de interés para una sociedad. La función de un periodista es también la de formador de una sociedad, de una cultura con buenos principios y valores que puedan servir como ejemplo; sin embargo, un texto breve, bien estructurado, puede persuadir al lector para bien o para mal, por ende, es necesaria la responsabilidad del periodista, no solo con el medio sino con todas las personas.

El periodismo es fuente de información, análisis y comentario de los hechos de actualidad, el periodismo desempeña diversas funciones en la sociedad contemporánea. No obstante, el objetivo básico de la mayoría de los periodistas es servir a la sociedad informando a la ciudadanía, interrogándose sobre el modo en que se ejerce el poder, favoreciendo el debate democrático y, con ello, contribuyendo al desarrollo político, económico, social y cultural (UNESCO, 2007, p. 12).

Es fundamental que la sociedad en su conjunto tome conciencia que cuando hablamos de libertad de expresión o libertad de prensa, no lo hacemos por una defensa corporativa, sino que nos referimos a los derechos de todos y todas (Michi, 2011, p. 28).

Tal como se observa, la esencia del periodismo no cambia, sea cual fuere el medio en el que se difunda. El periodista que reflexiona, analiza y se comunica adecuadamente con su público, será siempre una herramienta pedagógica positiva e imprescindible para la sociedad (Buitrón & Campos, 2005, p. 25).

2.3 Medios de comunicación

Se puede considerar como medios de comunicación a aquellos instrumentos o canales con la capacidad de transmitir información, los mismos que son manejados por seres humanos.

Los medios son las tecnologías de la comunicación a través de las cuales se transmiten contenidos, pero involucran los valores culturales y las representaciones sociales que ponen en circulación y que tienen que ver con el funcionamiento de una comunidad (Amado, 2010, p. 97).

La Ley orgánica de comunicación señala en su Art. 5.-Medios de comunicación social.- Para efectos de esta ley, se consideran medios de comunicación social a las empresas, organizaciones públicas, privadas y comunitarias, así como a las personas concesionarias de frecuencias de radio y televisión, que prestan el servicio público de comunicación masiva que usan como herramienta medios impresos o servicios de radio, televisión y audio y vídeo por suscripción, cuyos contenidos pueden ser generados o replicados por el medio de comunicación a través de internet (LOC, 2013).

Con este propósito los medios de comunicación se han convertido en la manera más segura de transmitir un mensaje, es decir, las personas creen en lo que se dice en los medios.

Los medios definen un sistema de relevancia y de focalización de la actualidad que, de algún modo, ofrece al lector un código de lectura muy estructurado por lo repetitivo, y que le permite organizar cognitivamente su percepción del mundo. Resulta claro que la manera en que una noticia es presentada marca las condiciones de recepción (Tedesco, 2003, p. 132).

En ese mismo sentido, los medios de comunicación son fuentes de información de todos los niveles: económico, político, social, además, son generadores de conocimiento y facilitan la innovación, la adaptación y el progreso, al mismo tiempo que proporcionan información, y satisfacen la curiosidad y el interés general que tienen las personas (Garcillán & Navarro, 2014, p. 94).

Resulta oportuno mencionar que los medios de comunicación tienen el deber de difundir contenidos que expresen y reflejen la cosmovisión, cultura, tradiciones, conocimientos y saberes de los pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianas y montubias, por un espacio de 5% de su contenido comunicacional, bajo los parámetros que establezca el reglamento, sin perjuicio de que, por su propia iniciativa, los medios de comunicación amplíen este espacio (Autor corporativo, 2019, p. 41).

Sin duda, el papel que juegan los medios es muy importante para la sociedad, ya que son moldeadores de nuestras percepciones e ideas. Son empresas de concienciación que no solo proporcionan información acerca del mundo sino maneras de verlo y entenderlo (Masterman, 2010).

Tal como se ha visto, los medios de comunicación desempeñan un papel fundamental como transmisores de información, creadores de opinión y agentes de socialización, esto es, instrumentos de difusión y transmisión de los valores políticos (Freidenberg F. , 2004).

La enseñanza de los medios de comunicación no es un área de conocimiento reciente. Inglaterra comenzó a introducir la enseñanza del cine en la educación en la década del treinta. Pero, treinta años después, organizaría y desarrollaría un cuerpo teórico a partir de las investigaciones (Aparici & Davis, 1992, p. 27).

3. Metodología

La metodología que se utilizó en esta investigación es de tipo cualitativo. Esta trata de identificar la naturaleza de la sociedad, esto determina la realidad, un sistema de relación, la fuerza de asociación o correlación a través de muestras para realizar una inferencia a la población.

Los métodos cualitativos enfatizan la característica única, irrepetible y subjetiva del fenómeno explorado, por lo que no intenta arribar a leyes o generalidades (Cuenya & Ruetti, 2010).

3.1 Referencias documentales

En este tipo de investigación juega un rol fundamental la documentación: investigaciones científicas, libros, revistas, periódicos, páginas web; estos medios servirán para darle mayor credibilidad a la investigación.

El proceso de investigación documental se dispone esencialmente de documentos, que son el resultado de otras investigaciones, de reflexiones teóricas, lo cual representa la base teórica del área objeto de investigación, el conocimiento se construye a partir de su lectura, análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos (Morales, 2003, p. 73).

Para este tipo de análisis existen fuentes primarias, que comprenden los trabajos originales de una fuente intelectual como documentos científicos, libros constantemente citados; mientras tanto, también están las fuentes secundarias constituidas por la información producida mediante un análisis de documentos publicados. Las dos brindan conocimiento, lo importante es seleccionar e interpretar la información más confiable y relevante para el tema que se está trabajando.

Se realiza una descripción de los datos esenciales del material que se ha mencionado en el texto. Con ella se desea aludir a un antecedente bibliográfico relevante. Cada referencia bibliográfica debe ser veraz, completa y exacta, tanto en sus elementos formales de citación como en su contenido (Osca-Lluch, 2009, p 56).

3.2 Análisis de contenido

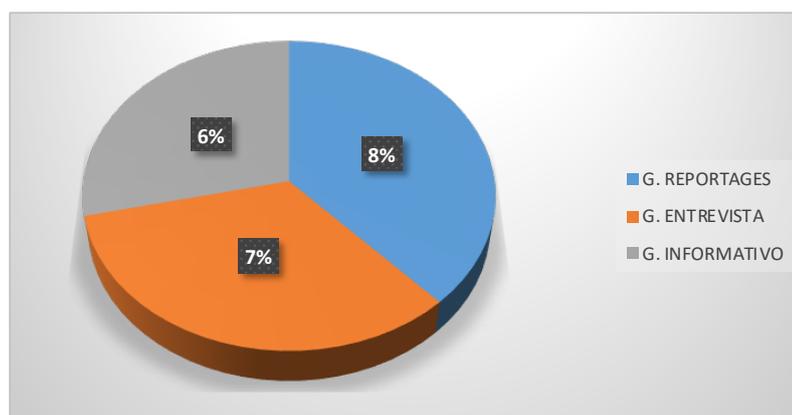
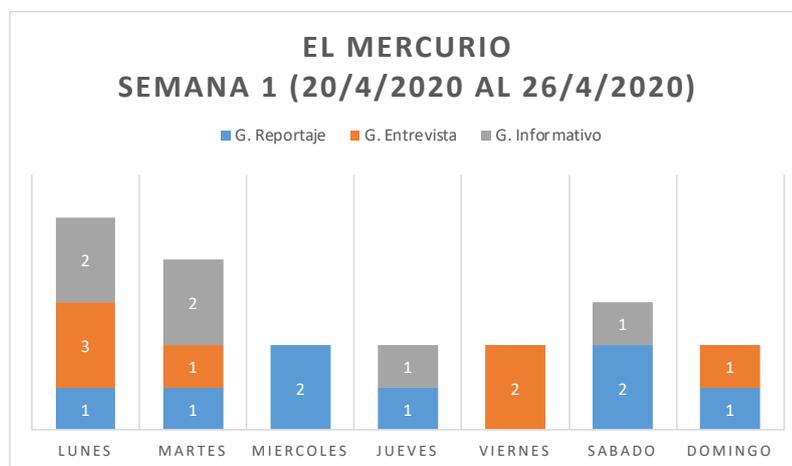
El análisis de contenido se basa en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información; la lectura debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser sistemática, objetiva, replicable, y válida (Andréu, 2002, p. 38).

Mediante esta técnica se analizará el contenido que generó diario El Mercurio, en su edición impresa en las distintas publicaciones durante las fechas establecidas para el estudio. Se busca sistematizar y explicar el contenido del mensaje comunicacional que publicó el medio impreso; esto permitirá la inferencia de conocimientos.

Se basa en la lectura textual o visual como instrumento de recolección de información, lectura que debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser, sistemático, objetivo, replicable y válido (Abela J. A., 2002, p. 14).

4. Resultados

El análisis de las notas publicadas por diario El Mercurio, sobre COVID- 19, dio los siguientes resultados:



Los números dentro de la barra representan la cantidad de veces que se publicaron al día.

Primera interpretación

La información estadística que disponemos como resultado de la investigación permitió el siguiente análisis: diario El Mercurio, en su sección impresa fecha (20/4/2020 al 26/4/2020), presentó datos que sirvieron para identificar cuáles fueron los géneros periodísticos más utilizados del medio durante esos días.

Título: Número de casos se incrementa en Cuenca

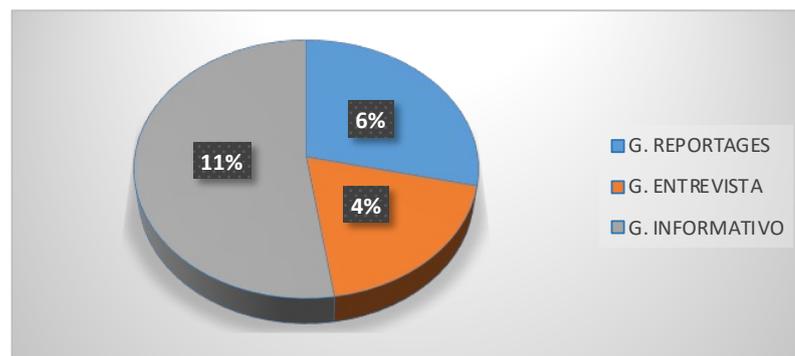
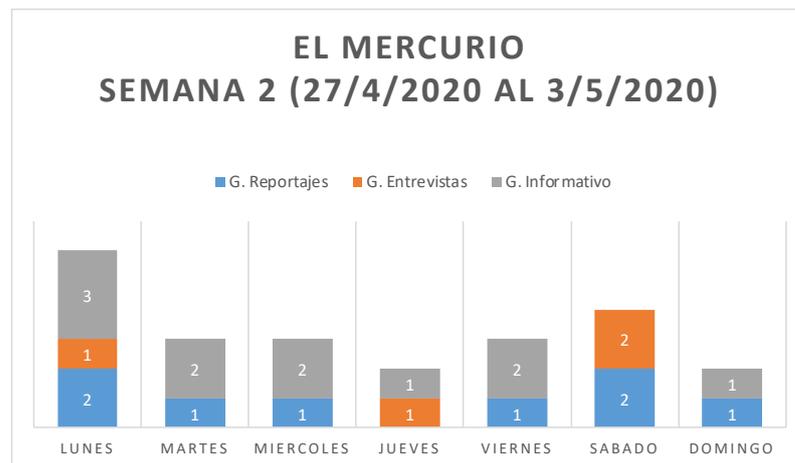
Lead: De acuerdo con el último reporte de la Coordinación zonal 6 de salud, el número de contagios de coronavirus en Cuenca pasó de 396 a 421 casos positivos, mientras que en el Azuay, el número de infectados subió de 460 a 490.

Título: Con pruebas confirman 134 casos positivos en El Arenal

Lead: Tras la aplicación de 1200 pruebas rápidas de coronavirus a comerciantes de la Feria Libre, el Municipio determinó 134 casos positivos, informó Marcos Molina, médico infectólogo del gobierno local.

El género más empleado por el medio fue el informativo con un 48%, seguido por el reportaje con 35% y, finalmente, la entrevista, con un 17%.

Diario El Mercurio, durante los días que se realizó el estudio, ha brindado más apertura a la información que ha dado el Estado, es decir, ha actuado de manera imparcial ante la información desde Carondelet; sin embargo, los reportajes producidos le han servido al ciudadano para informarse de la situación y para poder protegerse de posibles contagios, De igual manera, las entrevistas efectuadas han sido pertinentes, pues se realizaron a profesionales sanitarios.



Los números dentro de la barra representan la cantidad de veces que se publicaron al día.

Segunda interpretación

La información estadística que disponemos como resultado de la investigación permitió el siguiente análisis en diario El Mercurio, a partir de su sección impresa en la

siguiente fecha (27/4/2020 al 3/5/2020). Se identificó cuáles fueron los géneros periodísticos más utilizados del medio, durante estos días de pandemia, para informar a la ciudadanía cuencana. Titular: Los desechos de COVID 19 con tratamiento especial. Lead: La Empresa de Aseo de Cuenca (EMAC EP) del Municipio de Cuenca trata diariamente desechos infecciosos generados en clínicas y hospitales del cantón. Título: 6 Factores definen el color de semáforo Lead: La capacidad hospitalaria, el número de unidades de cuidados intensivos, la atención en salud, la dinámica social, el número de contagios, los casos descartados y recuperados son los indicadores para pasar o no de un color a otro del semáforo de distanciamiento. El género más empleado por el medio fue el informativo con un 42%, seguido por el reportaje, con 39% y, finalmente, la entrevista, con un 19% en la segunda semana de análisis.

En la siguiente semana, la tendencia ha cambiado, los casos han disminuido en comparación a la anterior. El género informativo predomina en el mensaje que brinda el diario al ciudadano, mientras que el género reportaje ha ido en aumento, la tendencia de realizar reportajes ha aumentado por parte de sus reporteros, debido a que las condiciones de semaforización ya permiten salir a la calle. La entrevista también ha ido en aumento debido a las facilidades que brinda la nueva normalidad, la semaforización permite movilizarse bajo protocolos de seguridad, evitando que se genere aglomeración de personas en determinados lugares.

Análisis de contenido

Se hizo la recolección de 14 periódicos impresos en las fechas comprendidas entre el 20 de abril y el 3 de mayo del 2020. De esta muestra, se seleccionaron las noticias con referencia al coronavirus COVID-19; posteriormente, se realizó la clasificación por género de los mensajes que publicó diario El Mercurio de Cuenca en su sección impresa. Dentro del análisis, se encontraron tres géneros periodísticos que predominaron en las publicaciones noticiosas del medio impreso, Diario El Mercurio, durante los días de análisis. Estos fueron: informativo, reportaje y la entrevista.

3. Conclusiones y recomendaciones

En esta investigación, el análisis de mensaje se realizó al medio de comunicación cuencano diario El Mercurio, edición impresa. Se demostró la posición del Diario al momento de transmitir el mensaje durante la emergencia sanitaria originada por la COVID- 19.

- La posición del medio fue informar a la ciudadanía, con fuentes y entrevistas propias conforme a su estructura editorial.
- La mayoría de información (90%) con respecto al coronavirus fue conseguida y elaborada por los reporteros y colaboradores de este medio de comunicación; la técnica de recolección de información que ellos utilizaron fue la entrevista, la cual se realizó a personas expertas en el tema y a personal médico.

- La crisis sanitaria COVID- 19 que afronta la sociedad, requirió de portavoces confiables que no ocultasen información a sus consumidores. El Diario jugó un papel fundamental en las decisiones que podían adoptar las personas.
- Los periódicos no solo informan, también forman a la gente, haciéndola participe de su cruzada por el progreso y el libre pensamiento. Los "librepensadores" sostenían: "El laicismo integral del Estado es la pura y simple aplicación del libre pensamiento a la vida colectiva de la sociedad" (Mora, 2012).

Referencias Bibliográficas

- Abela, J. A. (2002). *Las técnicas de análisis de contenido una revisión actualizada*.
- Amado, A. (2010). *Prensa y Comunicación. Relaciones informativas responsables*. Buenos Aires: La Crujía.
- Amodio, E. (2006). *Cultura, Comunicación y Lenguajes*. Caracas.
- Andréu, J. (2002). *Las técnicas de Análisis de Contenido*. Granada.
- Aparici, R., & Davis, B. (1992). *La educación para los medios de comunicación*. Barcelona.
- Buitrón, R. D., & Campos, F. A. (2005). *Periodismo por dentro*. Quito: Ciespal.
- Castillo, M. (2009). *Influencia de los Medios de Comunicación en la Educación Actual*.
- Cristina, B., & Nuria, B. (30 de 11 de 2010). *Investigación Etnográfica*. Obtenido de Investigación Etnográfica: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37102846/L_Etnografica_Trabajo
- Gomis, L. (1991). *Teoría del periodismo: cómo se forma el presente*. Barcelona: Paidós.
- Kircher, M. (2005). *La prensa escrita: actor social y político*.
- Larrea, M. I. (2014). *Periodismo en la Audiencia de Quito: seis iluminados en la historia del periodismo de Ecuador*. Quito.
- Lasswell, H. D. (1985). *Estructura y función de la comunicación en la sociedad*. Barcelona.
- McLuhan, M. F. (1987). *El medio es el mensaje*. Barcelona : Paidós.
- Medallo, C. (2006). *Perspectivas profesionales y del mercado periodístico de la Octava Región*.
- Michi, G. (2011). El Periodismo sin credibilidad, deja de existir. En U. A. Lagos, *Día Mundial de la Libertad de Prensa* (pág. 28).
- Morales, O. A. (2003). *Fundamentos de la investigación documental y la monografía*. Merida.
- Noguero, F. L. (2002). El análisis de contenido comométodo de investigación. *Revista de Educación*, 167-179.

- Osca-Lluch, J. M. (2009). *Consecuencias de los errores en las referencias bibliográficas*. Oviedo.
- Punin, M., & Calva, K. (2014). *Periodismo en la Audiencia de Quito: seis iluminados en la historia del periodismo de Ecuador*. Quito.
- Ramírez, A. G. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. 111.
- Tedesco, M. y. (2003). *El Papel de los medios de comunicación en la formación de la opinión pública en educación*. Buenos Aires.
- Terán, O., & Aguilar, J. (2018). *Modelo del proceso de influencia de los medios de comunicación social en la opinión pública*.
- Vasilachis, & Gialdino. (2006). *Estrategia de investigación Cualitativa*. Barcelona: Biblioteca de Educación Gedisa Editorial.

Recibido: 19 de noviembre de 2021

Aceptado: 17 de diciembre de 2021

Análisis de la aplicación de actividades de control para la detección y prevención de lavado de activos en el sector automotriz e inmobiliario de Cuenca – Ecuador

Analysis of the application of control activities for the detection and prevention of money laundering in the automotive and real state in Cuenca-Ecuador

Ríos-Jiménez, Verónica^{1*}; Quinde-Peralta, Lesly Anabel¹; Ortega-Sinchi, Sofía¹; Encalada-Pastrana, Jhoselyn Lisbeth¹; Ríos-Jiménez, Jennifer Gabriela²

¹ Contador Público Auditor – Práctica Privada. Ecuador.

² Asistente de Estudio Contable. Ecuador.

* vero.rios@outlook.es

DOI: <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v6i1.1025>

Resumen

La falta de conocimiento y familiaridad para la aplicación de medidas de control, a fin de detectar acciones ilegales vinculadas con el lavado de activo, se concibe como el principal motivo por el cual se desarrolla la siguiente investigación, enfocada principalmente en las empresas del sector automotriz e inmobiliario de la ciudad de Cuenca. Para el desarrollo se emplearon encuestas estructuradas a 24 empresas del sector automotriz e inmobiliario en la ciudad de Cuenca; la selección de las mismas se verificó en la página web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a su vez, se realizaron entrevistas no estructuradas a dos oficiales de cumplimiento de dos empresas importantes en el sector automotriz de la ciudad. Los datos obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva. De un total de 24 empresas encuestadas, el 33% representa 8 empresas del sector inmobiliario, y el 67% corresponde a 16 empresas del sector automotriz. El 71% de empresas indica cumplir con los requisitos mínimos establecidos por la UAFE y tan solo 6 empresas, que representan el 29%, no cumplen con lo dictaminado por el organismo de control. **Conclusiones:** En la ciudad de Cuenca aún se necesita fomentar una cultura de control que permita reducir los riesgos en el lavado de activos.

Palabras claves: actividades de control, lavado de activos, sector automotriz, sector inmobiliario, Unidad de Análisis Financiero y Económico.

Abstract

The lack of knowledge and familiarity with the application of control measures to detect illegal actions related to money laundering is the main reason for the development of the following research, focused mainly on companies in the automotive and real estate sector in the city of Cuenca. For the development, structured surveys were used on 24 companies in the automotive and real estate industry in the city of Cuenca, the selection of which was verified on the website of "Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros", and unstructured interviews were conducted with two compliance officers of two major companies in the automotive sector in the city. The data obtained were analyzed using descriptive statistics. Out of 24 companies surveyed, 33% represent 8 companies in the real estate sector, and 67% correspond to 16 companies in the automotive industry. 71% of companies indicate that they comply with the minimum requirements established by the UAFE and only 6 companies representing 29% do not comply with what was dictated by the control body. Conclusions: In the city of Cuenca, there is still a need to promote a control culture to reduce money laundering risks.

Key words: Automotive sector, real estate sector, control activities, money laundering, Financial and Economic Analysis Unit(UAFE).

1. Introducción

El lavado de activos tuvo inicio desde la década de los años 20. Proviene del término "lavado" que significa prohibición de venta de alcohol en los Estados Unidos de Norteamérica. Las organizaciones ilegales encargadas establecieron blanqueo de dinero proveniente de la venta de alcohol para luego colocar estos fondos en el sistema financiero para legitimarlos (Unidad de Análisis Financiero y Económico, s.f.).

Hoy en día, el lavado de activos constituye un problema tanto a nivel nacional como internacional. En Ecuador, representa un tema de mucho interés. Anteriormente, se establecía como la mayor fuente de dinero ilegal originario del narcotráfico que se enfatizó a partir de la dolarización; sin embargo, en la actualidad, existen nuevas fuentes en el delito de lavado de activos como tráfico de personas, de órganos, prostitución y pornografía infantil, delitos cibernéticos, contrabando de mercaderías y dinero producto de la corrupción, entre otras actividades que, cada vez, son más grandes y necesitan mantenerse ocultas (Unidad de Análisis Financiero y Económico, s.f.).

En el Ecuador, se han emitido diferentes cuerpos legales a fin de controlar actividades ilegales como el Código Integral Penal, que comprende el marco normativo para el tratamiento adecuado de este delito. Para ello, se creó la Unidad de Análisis Financiero y Económico, que es un organismo técnico especializado cuyo propósito es controlar el lavado de activo en las principales actividades económicas que han sido foco principal para ocultar fondos de origen ilegal (Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, 21 de julio 2016).

Es importante recalcar que en cada empresa se requiere una persona encargada exclusivamente de la verificación del marco normativo mencionado anteriormente; es denominado oficial de cumplimiento, quien será responsable de identificar transacciones inusuales y emitir reportes de las mismas para el control adecuado de los segmentos establecidos como vulnerables al delito de lavado de activos (Reglamento General a la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, 20 de marzo de 2017).

2. Marco teórico

El tema a tratar puede manejar conceptos técnicos, que requieren de un conocimiento básico previo para poder entenderlo, a fin de comprender el desarrollo del trabajo investigativo, se establecen los siguientes conceptos base.

El origen del lavado de activos se desprende del término “lavado”, originado en los Estados Unidos de Norteamérica en los años 20, para declarar la prohibición de venta de alcohol. Las organizaciones ilegales establecieron blanqueo de dinero proveniente de la venta de whisky en bares ilegales, para luego colocar estos fondos en diversas instituciones financieras para legitimarlos (Unidad de Análisis Financiero y Económico, s.f.).

El lavado de activos se basa en un proceso en donde los bienes obtenidos de manera ilegal se integran al sistema económico financiero legal aparentando haber sido obtenidos de forma lícita. En conclusión, el dinero se “lava” para ocultar todas las actividades ilegales que están relacionadas con el narcotráfico, secuestro, tráfico de armas, sicariato, contrabando, y la trata de personas, entre otros, como actos de corrupción, defraudación fiscal, peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito (European Commission, s.f.).

La Unidad de Análisis Financiero y Económico del Ecuador describe al lavado de activos como el acto en el que un bien de origen delictivo, es decir, de actividades criminales o ilegales (tráfico de drogas, armas, contrabando, secuestros e incluso las obtenidas por corrupción y actividades que financian el terrorismo) es integrado al sistema económico legal de forma que pueda aparentar que se obtuvo de manera lícita (Unidad de Análisis Financiero y Económico, s.f.).

Para esclarecer el significado, la Unidad de Análisis Financiero de Chile detalla el lavado de activos como la acción de esconder la naturaleza, origen, ubicación, propiedad o control de dinero y/o bienes que provienen de manera ilegal, para introducirlos a la economía haciéndolos ver lícitos, permitiendo a los delincuentes seguir ocultos sin ponerse en peligro (Unidad de Análisis Financiero, s.f.).

El Lavado de activos en el Ecuador es un tema de interés tanto nacional como internacional, debido a que existen varias bandas criminales que tienen la necesidad de hacer lícito todo el dinero que poseen, incrementando día a día la creación de empresas de dudosa procedencia; siendo así, de acuerdo a Francisco Enríquez Bermeo, en la revista Perfil Criminológico de la Fiscalía General del Estado (2015), la mayor fuente de dinero ilegal en el Ecuador provenía del narcotráfico que tomó poder a partir de la dolarización, pero en la actualidad, hay otras ramas ilegales como el tráfico de personas, de órganos, de bienes

naturales (animales exóticos y en peligro de extinción, marfil, piedras preciosas), prostitución y pornografía infantil, delitos cibernéticos, contrabando de mercaderías y dinero producto de la corrupción, entre otras actividades, que cada vez son más grandes y necesitan mantenerse ocultos (De La Torre, 2016; Enríquez, 2015).

Para tener mucho más clara la conceptualización del tema principal de análisis, hay que diferenciar el fraude del lavado de activos, principalmente, porque para que se dé origen al lavado de activos debe existir el cometimiento previo de delitos, a diferencia de un fraude, además, el fin principal del lavado de activos es reflejar en los estados financieros que los fondos o recursos monetarios sean legales.

Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos

La Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos busca ejecutar los diferentes objetivos planteados (Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, 21 de julio 2016).

En la Constitución de la República, artículo 393.-... prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos... (p. 2).

En el Código Orgánico Integral Penal de, tipificar y sancionar los delitos de lavado de activos, omisión de control de lavado de activos, terrorismo, financiación del terrorismo, delincuencia organizada y otro tipo de delitos que generan recursos económicos que pueden ser objeto de lavado de activos; y (p. 2).

En el Código Orgánico Monetario de: ...establecer en el marco de sus competencias, cualquier medida que coadyuve prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas, incluidos el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo... siendo esta una función de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (p. 2).

En esta ley se puede encontrar la finalidad, qué operaciones o transacciones son de interés, cuáles son los deberes y obligaciones adicionales que tienen las instituciones del sistema financiero y de seguros, y también cómo otras instituciones deben acatarse a esta ley y cómo deben emitir sus reportes, nos habla acerca de todo lo relacionado con Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)(Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, 21 de julio 2016).

Reglamento General a la Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos

El Reglamento fue expedido por el Economista Rafael Correa Delgado, en aquel entonces, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, mediante Decreto Ejecutivo, en la ciudad de Quito, el 7 de marzo del 2012, y publicado en el Registro Oficial 666 del 21 de marzo del 2012 (Hidalgo y Pacheco, 2015).

El objeto principal detallado en el Artículo 1 es: regular la aplicación de la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, a fin de establecer los procedimientos generales para la obtención de los objetivos de la Ley; y, normar la relación de los sujetos obligados; y, personas jurídicas públicas y privadas con la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) (Reglamento General a la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, 20 de marzo de 2017).

Código Orgánico Integral Penal

El Artículo 317 del Código Orgánico Integral Penal (2014), determina que todas las personas de manera directa o indirecta, posean, compren, transfieran, disimulen, escondan o se beneficien de activos de origen ilícito, de igual manera, las empresas que presten su nombre para la ejecución de actividades ilícitas.

El lavado de activos será sancionado con penas privativas de libertad que varían acorde a rangos de montos de los activos detectados; las penas impuestas van desde un año, hasta los 13 años. Además, el lavado de activos es sancionado también por una multa que equivale al doble del monto de los activos de origen ilícito (Código Orgánico Integral Penal, 10 de febrero de 2014).

El incumplimiento de la normativa trae consigo sanciones económicas y legales que provocan efectos de acuerdo a la gravedad del incumplimiento.

Por lo general, las sanciones por incumplimiento a las leyes y normativa van desde la prohibición de la libertad de 1 a 13 años, sanciones monetarias de hasta el doble del valor de los activos del delito, cierre de empresas que hayan estado vinculadas con actividades ilícitas, multas monetarias de cinco mil a veinte mil dólares para instituciones del sistema financiero que se vinculen al lavado de activos por primera ocasión. En caso de reincidencia se suspende licencias de funcionamiento y dependiendo de la gravedad, se cierra la empresa. Los oficiales de cumplimiento de cada empresa que omitan procesos para prevenir actividades ilícitas serán privados de la libertad por 6 a 12 meses. Así mismo, las instituciones que no reporten transacciones sospechosas y que superen el umbral, en 5 días, a la UAFE, tendrán una sanción hasta de \$500,00 a \$20.000,00. La reincidencia será sancionada con la pena máxima (Grijalva Quirola, 2016).

Definición de UAFE

El artículo 11 de la Ley de prevención de lavado de activos y del financiamiento de Delito define UAFE como una entidad técnica encargada de la recolección de información, elaboración de reportes y ejecución de políticas. Cuenta con autonomía operativa, administrativa, financiera y jurisdicción coactiva. Se encuentra estrechamente vinculada con la Fiscalía y otros organismos relacionados para sancionar actos ilegales (Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, 21 de julio 2016).

Funciones de la UAFE

En cuanto a las funciones de la Unidad de Análisis Financiero y Económico, de acuerdo al artículo 12 de la Ley de prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delito, se considera: (1) elaborar programas y ejecutar acciones para detectar, operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas; (2) incorporar nuevos sujetos obligados a reportar; y podrá solicitar información adicional; (3) coordinar, promover y ejecutar programas de cooperación con organismos internacionales y nacionales, dentro del marco de sus competencias; (4) crear, mantener y actualizar, con carácter reservado, una base de datos con toda la información obtenida; (5) organizar programas periódicos de capacitación en prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos; (6) expedir la normativa correspondiente y asumir el control para el caso de los sujetos obligados a entregar información, que no tengan instituciones de control específicas (Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, 21 de julio 2016).

Sectores de la economía sujetos al control de la UAFE

El Artículo 5 de la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos (2016), determina que los bancos, cooperativas de ahorro y crédito, casas de valores, administradoras de fondos, aseguradoras, concesionarios, notarías, registros mercantiles y de la propiedad, fundaciones, entre otros (pp. 4).

¿Cuándo deben reportar los sujetos de control?

Los sujetos obligados deben reportar las operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas, dentro del término de cuatro días, desde la fecha que el comité de cumplimiento de la institución conozca dicha transacción inusual. Los reportes de las transacciones que superen el umbral de \$10.000,00 o su equivalente en otras monedas serán enviados hasta el día 15 del mes siguiente (Unidad de Análisis Financiero y Económico, s.f.).

¿Qué es un Oficial de Cumplimiento, sus funciones y sanciones?

Es aquella persona encargada de verificar la implementación de políticas, procedimientos y mecanismos que permitan a una organización la detección y prevención de lavado de activos, y también el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país (Reglamento General a la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, 20 de marzo de 2017).

Marco Teórico

En el Artículo 15 del Reglamento a la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos (2016), se detallan las principales funciones del oficial de cumplimiento, las mismas que se enfocan en realizar controles sobre operaciones y transacciones que igualen o superen el umbral

legal; elaborar reportes en base a formularios y formatos exigidos en los plazos establecidos; revisar periódicamente el listado de personas expuestas políticamente, personas vinculadas con actividades de narcotráfico o terrorismo; comunicar a la UAFE, durante los 30 primeros días del año, sobre la capacitación recibida el año anterior; coordinar y planificar la debida capacitación para el personal de la entidad sujeta a control de la UAFE y monitorear el cumplimiento de la normativa emitida por los entes de control en cuanto a lavado de activos y financiamiento de delitos.

El incumplimiento de las funciones del oficial de cumplimiento trae consigo sanciones temporales y definitivas.

¿Cómo identificar una operación y transacción inusual?

Movimientos económicos ejecutados por personas naturales o jurídicas, que no se relacionan con el perfil que mantienen en la entidad reportada, que no existe sustento. Por ejemplo, cuando una persona con pocos movimientos en su cuenta de ahorros y con saldos monetarios bajos, empieza a mover grandes cantidades de dinero y de forma recurrente, genera una alerta (Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, 21 de julio 2016).

Impactos del lavado de activos en la empresa

Entre las principales consecuencias que puede enfrentar una empresa vinculada con actividades relacionadas al lavado de activos están, la pérdida del buen nombre e imagen de la empresa, publicidad negativa por medios digitales, disminución de las posibilidades de relaciones comerciales con instituciones financieras, pérdida de confianza de los clientes y, por ende, afeción de la rentabilidad (Hidalgo y Pacheco, 2015; Check global, s.f.).

3. Metodología

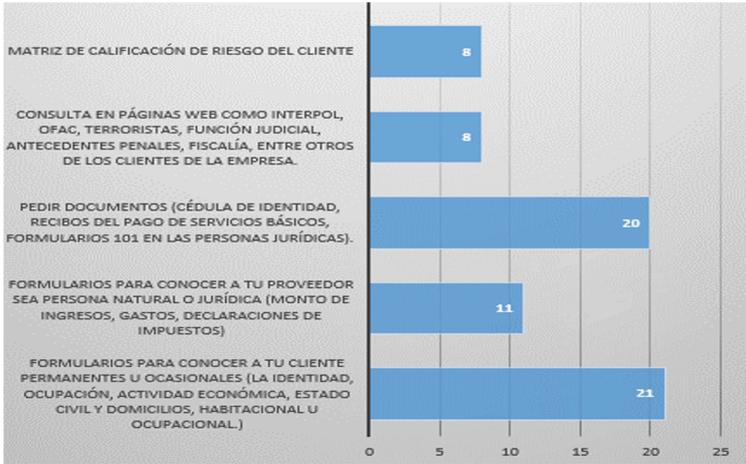
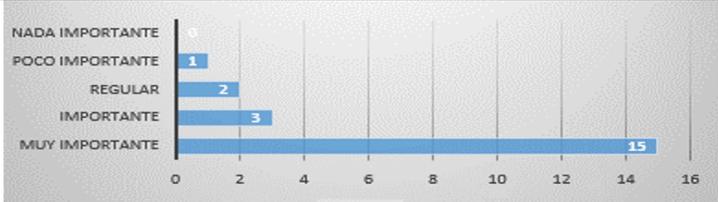
La investigación sobre el análisis de la aplicación de actividades de control para la detección y prevención de lavado de activos, en el sector automotriz e inmobiliario de Cuenca - Ecuador, es una investigación con enfoque mixto, por la implementación de encuestas estructuradas a las empresas definidas en el sector con base en la muestra calculada, así como la aplicación de una entrevista no estructurada a dos oficiales de cumplimiento de dos empresas importantes, en el sector automotriz de la ciudad.

En cuanto al número de empresas del sector automotriz e inmobiliario en la ciudad de Cuenca, existe un total de 173 empresas, de las cuales, 49 son concesionarias de vehículos y 124 inmobiliarias. Los datos obtenidos son producto de la búsqueda realizada en la página web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

El muestreo realizado fue por conveniencia, tomando en cuenta las empresas que decidieron colaborar con el estudio; se logró tener una muestra de 24 empresas que equivale al 13,8% de la población.

4. Resultados

De las encuestas realizadas a 24 empresas de la industria automotriz e inmobiliaria, con referencia a sus actividades de control para la prevención y detección del lavado de activos, se obtuvieron los siguientes resultados:

Sector Económico	Automotriz	Inmobiliario
	16 67%	8 13%
1. ¿Conoce usted acerca del cumplimiento de las obligaciones de la empresa acerca del lavado de activos?	SI 21 87%	NO 3 13%
2. ¿Cuenta la empresa con un Oficial de Cumplimiento encargado de emitir informes a la UAFE?	SI 8 38%	NO 13 62%
3. Señale la o las medidas empleadas para el control del lavado de activos que la empresa aplica		
		
4. ¿La empresa tiene una base de datos de sus clientes, beneficiarios finales, y transacciones que se llevan a cabo, con la información mínima establecida por la Unidad de Análisis Financiero y Económico?	SI 15 71%	NO 6 29%
5. ¿En caso de existir indicios de transacciones inusuales e injustificadas en cuanto tiempo se comunica a la UAFE?	MENOS O IGUAL A 4 DÍAS 12 57%	MÁS DE 4 DÍAS 9 43%
6. ¿La empresa reporta a la UAFE sus propias operaciones nacionales e internacionales, así como también las operaciones y transacciones individuales y múltiples cuya cuantía sea igual o superior a diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en otras monedas?	SI 18 86%	NO 3 14%
7. ¿La empresa ha estado sujeta a una sanción por parte de la UAFE por incumplimiento de la normativa?	SI 6 29%	NO 15 71%
8. ¿La empresa ha aprobado e implementado un manual de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, en el que deben hacer constar las obligaciones establecidas en la Ley?	SI 10 48%	NO 11 52%
9. ¿La empresa aplica las recomendaciones emitidas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico?	SI 19 90%	NO 2 10%
10. ¿Cómo valora usted la importancia de cumplir con la Unidad de Análisis Financiero y Económico?		
		
11. ¿El personal de su empresa asiste a las capacitaciones brindadas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico?	SI 19 90%	NO 2 10%

Cabe recalcar que 21 empresas conocen acerca de sus obligaciones frente a la prevención y detección del lavado de activos; mientras que el 13%, correspondiente a 3 empresas, desconoce totalmente su responsabilidad. El 38%, es decir, 8 empresas tienen una persona designada exclusivamente para el desempeño de dicha labor, mientras que el 62%, correspondiente a 13 empresas, tiene a un designado para cumplir entre sus múltiples actividades, la de oficial de cumplimiento.

Se pudo constatar que todas las empresas desarrollan formularios con el fin de conocer a sus clientes, se solicitan documentos de identificación y domiciliarios. Del mismo modo, se determinó que son pocas las empresas que ejecutan controles, tales como la elaboración de una matriz de riesgo del cliente y consulta en páginas web como Interpol, OFAC, Función Judicial, entre otros.

En relación a los resultados alcanzados en la séptima pregunta, el 71%, que son 15 empresas, no ha sido sujeto de sanciones por incumplimiento de la normativa, mientras que el 29%, que representan 6 de las empresas encuestadas, sí han sido sancionadas por la UAFE. Además, 18 empresas que son el 86% sí comunican sus operaciones al organismo de control, entre tanto, 3 empresas, que representan el 14%, no lo hacen.

Al ser la UAFE el organismo de control en cuanto a la prevención y detección de lavado de activos, tiene la potestad de emitir recomendaciones a los organismos sujetos a su control. El 90% correspondiente a 19 de las 21 empresas indicó que sí aplican y toman en cuenta dichas manifestaciones, mientras que las otras 2 empresas (10%) no las aplican.

La UAFE, como medida para que los sujetos a su control cuenten con conocimientos actualizados sobre los procedimientos de control para la prevención y detección de lavado de activos, realiza capacitaciones anuales a las cuales, de las encuestas aplicadas, el 90% de las empresas encuestadas participa por medio de sus delegados, mientras que el 10% restante no asiste a las capacitaciones.

5. Discusión

Formulada la problemática de estudio y una vez ejecutado el trabajo de investigación, se afirma que las actividades de control diseñadas por las empresas de la industria automotriz e inmobiliaria, así como las medidas de control delimitadas por la UAFE siendo este el organismo de control y prevención del lavado de activos, son herramientas sumamente importantes que permiten prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento de delitos, mediante el uso de dinero en transacciones como la compra de vehículos o la adquisición de inmuebles, debido a que dichos fondos pueden ser producto de actividades ilícitas como el narcotráfico, contrabando, secuestros, entre otros.

6. Conclusiones y recomendaciones

A partir de la investigación realizada, es posible concluir que el lavado de activos es un tema que ha cobrado cada vez más importancia con el tiempo; en el Ecuador la principal

actividad de la cual provenía dinero ilícito para ser lavado fue el narcotráfico, pero con el tiempo, otro tipo de delitos han pasado a formar parte de él. El lavado de activos tiene incidencia sobre la economía de un país y es por ello que los organismos de control han buscado la forma de reducir este tipo de actividades, mediante la emisión de leyes, normas y reglamentos, las mismas que si no son acatadas conllevan prisión o sanciones.

En el Ecuador, el organismo encargado del control y la prevención de lavado de activos es la Unidad de Análisis Financiero (UAFE), quien exige y hace cumplir la normativa a todos los sujetos de control. Todos los sectores sujetos a control deben acatarse, cumplir la normativa e informar de todas las operaciones que se realicen.

Conociendo esto, se buscó identificar si los procesos de control y el cumplimiento a la normativa permiten reducir el riesgo de que se realice lavado de activos en los sectores sujetos a control, para ello, se aplicaron encuestas al sector inmobiliario y automotriz de la ciudad de Cuenca, donde un 87% de las empresas conoce acerca de sus obligaciones frente a la prevención y detección del lavado de activos, y de las cuales, solo 62% cuentan con un Oficial de Cumplimiento. Más del 50% de las empresas encuestadas cumplen con la emisión de reportes por transacciones inusuales y por las operaciones que sobrepasan los umbrales indicados, en el tiempo que ha sido establecido por la ley.

Es importante recalcar que es importante que todas las empresas sujetas a control cumplan con todas las disposiciones legales, sin embargo, por falta de interés y conocimiento, el 29% de las empresas han sido sujetas de sanción por incumplimiento de la normativa, y una causa de la inobservancia de la norma es la no implantación de manuales para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.

A partir de ello, decimos que en la Ciudad de Cuenca, aún es necesario fomentar una cultura de control que permita reducir el lavado de activos.

Referencias

- Código Orgánico Integral Penal [COIP]. Registro Oficial No 180 de 2014. 10 de febrero de 2014 (Ecuador). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP_act_feb-2021.pdf
- Check global (s.f.). *How can Money Laundering Affect your Business?*. <https://vcheckglobal.com/news/how-can-money-laundering-affect-your-business/>
- De La Torre Lascano, M. (2016). Lavado de Activos: Situación actual del Ecuador frente al GAFI. *Revista Publicando*, 3(8), 325-326. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/147/pdf_433
- Enríquez Bermeo, F. (2015). Ecuador en el circuito de lavado de activos. *Perfil Criminológico*, Volumen Nro. 14, 3 - 5. <https://www.fiscalia.gob.ec/images/PerfilCriminologico/criminologico14.pdf>
- European Commission (s.f.). *Money laundering*. https://ec.europa.eu/home-affairs/money-laundering_en

- Grijalva Quirola, D. S. (2016). Gestión de Riesgo para la prevención de lavado de activos en bancos nacionales privados de actividad comercial del Sistema Financiero Ecuatoriano. [Trabajo de titulación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10994/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR0gY8rB0d5bx2T9H5dZX8d6m1UwZZ-7wMM7_En6kpdqjVQSQ7LyH165d8
- Hidalgo Altamirano, I. T., & Pacheco Caicedo, J. N. (2015). Rol de los contadores y auditores según las nuevas regulaciones de la Unidad de Análisis Financiero (UAF) de la Comisión Nacional Contra el Lavado de Activos. [Trabajo de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4633>
- Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, 21 de julio de 2016. Registro Oficial Suplemento 802. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2018/03/Ley-Orga%CC%81nica-de-Prevencio%CC%81n-de-Lavado-de-Activos-y-del-Financiamiento-de-Delitos.pdf>
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, 20 de marzo de 2017. Registro Oficial Suplemento 966. <https://www.bce.ec/images/transparencia2020/juridico/reglamentoleydelavododeactivosydel-financiamientodedelitos3.pdf>
- Unidad de Análisis Financiero y Económico [UAFE] (s.f). Sujetos Obligados. <https://www.uafe.gob.ec/sujetos-obligados/#:~:text=El%20Reporte%20de%20Operaciones%20o,al%20fin%20de%20cada%20mes.>
- Unidad de Análisis Financiero y Económico [UAFE] (s.f.). Infórmate sobre el Lavado de Activos. <https://www.uafe.gob.ec/informate-sobre-el-lavado-de-activos/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20se%20entiende%20por%20lavado,sido%20obtenidos%20de%20forma%20I%C3%ADcita.>
- Unidad de Análisis Financiero [UAF] (s.f.). *¿Qué es el lavado de activos?* <https://www.uaf.cl/lavado/>

Recibido: 17 de diciembre de 2021

Aceptado: 4 de enero de 2022

¿Qué es interculturalidad? Reflexiones en el contexto ecuatoriano a partir de las voces y visiones de los docentes.

What is interculturality? Reflections in the Ecuadorian context from the voices and visions of teachers.

Quichimbo-Saquichagua, Fausto Fabricio^{1*}; Verdugo-Guamán, María Eugenia¹; Sánchez-Jimbo, Sandra Patricia¹; Mendieta-Sinche, Poleth Alejandra²

¹ Universidad de Cuenca.

² Unidad Educativa San Francisco.

* fabricio.quichimbo@ucuenca.edu.ec

DOI: <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v6i1.1024>

Resumen

La interculturalidad en el Ecuador se inserta como un tema trascendental en diferentes ámbitos como la salud, la educación y la comunicación, entre otros; mediante la aplicación de políticas públicas. El sistema educativo no escapa de esta realidad, constituye un eje transversal, tanto a nivel de educación básica, bachillerato y superior. No obstante, existe una serie de aproximaciones en torno al concepto de interculturalidad que ocasiona que su aplicabilidad se realice desde la perspectiva de quien la enuncia y su contexto. Por un lado, se relaciona con la educación bilingüe, los pueblos y nacionalidades; por otro lado, con movimientos migratorios. El objetivo del estudio fue identificar las diferentes voces y visiones que tienen los docentes acerca de la interculturalidad. El estudio se realizó bajo un enfoque cualitativo interpretativo de carácter hermenéutico. Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a docentes del sistema educativo nacional e intercultural bilingüe provenientes de diferentes territorios del país. El principal hallazgo está relacionado con la problemática de su definición y la polisemia de significados que están articulados a conceptos de identidad, cultura y saberes. Así como con las nociones de respeto, tolerancia, interacción y diferencia. Se destaca la Constitución del 2008 y la Ley Orgánica de Educación Intercultural como las principales normativas en materia de interculturalidad. También, la necesidad de reconceptualizar el concepto de interculturalidad, pasando de una definición descriptiva o prescriptiva a una perspectiva crítica. De esta manera, se convierte en una herramienta emancipadora para la transformación de las estructuras, instituciones y relaciones sociales, para construir sociedades en el marco de la igualdad de oportunidades.

Palabras claves: docentes, entre culturas, identidad, interculturalidad.

Abstract

Interculturalidad in Ecuador is inserted as a transcendental issue in different areas such as health, education and communication, among others; through the application of public policies. The educational system does not escape this reality, it constitutes a transversal axis, both at the level of basic education, high school and higher education. However, there are a series of approaches around the concept of interculturality that causes its applicability to be carried out from the perspective of the person who states it and its context. On the one hand, it is related to bilingual education, peoples and nationalities; on the other hand, with migratory movements. The objective of the study was to identify the different voices and visions that teachers have about interculturality. The study was carried out under a qualitative interpretive approach of a hermeneutical nature. Semi-structured interviews were applied to teachers of the bilingual national and intercultural educational system from different territories of the country. The main finding is related to the problem of its definition and polysemy of meanings that are articulated to concepts of identity, culture and knowledge. As well as respect, tolerance, interaction and difference. The 2008 Constitution and the Organic Law on Intercultural Education stand out as the main regulations on interculturality. Also, the need to reconceptualize the concept of interculturality, moving from a descriptive or prescriptive definition to a critical perspective. In this way, it becomes an emancipatory tool for the transformation of structures, institutions and social relations to build societies within the framework of equal opportunities.

Key words: teachers, among cultures, identity, interculturality.

1. Introducción

A partir de la Constitución de 2008 de la República del Ecuador, una serie de directrices y documentos legales surgen en torno a la interculturalidad; entre estos tenemos: planes de desarrollo, Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Ley Orgánica de Comunicación, acuerdos ministeriales que hacen hincapié en un solo sistema educativo al cual denomina intercultural. En este escenario, la interculturalidad se inserta en el sistema educativo como un tema medular en el país. En este marco de referencia, el presente estudio tiene como objetivo conocer las conceptualizaciones acerca de interculturalidad a partir de las voces y visiones de sus protagonistas: los docentes. Esta investigación se plantea responder: ¿qué es interculturalidad? y, de manera específica, ¿en qué documentos normativos se encuentra presente la interculturalidad?

Existe una serie de problemas al momento de caracterizar el término intercultural, que va desde su entendimiento a nivel teórico hasta su aplicación práctica, como dispositivo de discurso político. De hecho, parece no solo perder su criticidad como proyecto de transformación social, sino también parece convertirse en un dispositivo discursivo-político (Walsh, 2014, p.28). Por otra parte, esta comprensión ha estado relacionada a procesos étnicos

y culturalistas (Altmann, 2017). Esta situación ha provocado que sea sinónimo de pueblos y nacionalidades indígenas, y de educación intercultural bilingüe (EIB). No obstante, no puede perder su importancia, ya que sentarían las bases para que la interculturalidad se convierta en política pública en el Ecuador.

La interculturalidad en Ecuador, antes de su incorporación como política de Estado en la Constitución de 1998, y de su establecimiento como un Estado plurinacional e intercultural, en la Constitución de 2008, tiene sus antecedentes históricos en dos momentos, el primero con la educación indígena; y el segundo, con la educación intercultural bilingüe (EIB). Este trajinar histórico está caracterizado por una serie de luchas de reivindicación política y social que buscaban resarcir los daños socioculturales, producto de una matriz colonial presente hasta nuestros días.

En este orden de ideas, ha surgido una serie de investigaciones en torno a la interculturalidad en el Ecuador y la región. Entre estas tenemos el texto que recoge el estado de la educación multicultural, educación bilingüe en México (Bertely, Dietz, & Díaz, 2013). También se tiene la sistematización del estado del arte de programas de educación intercultural en América Latina y principalmente en Chile (Williamson & Flores, 2005); y el análisis de la realidad educativa de los niños y las niñas indígenas durante la pandemia de Covid-19 (UNICEF, 2021).

En el caso del Ecuador, las investigaciones giran en torno al análisis de la incorporación de la interculturalidad en la educación oficial ecuatoriana (Vélez, 2008); al papel de la EIB, la interculturalidad y plurinacionalidad en el país (Rodríguez, 2018); la comprensión de la interculturalidad desde profesionales de la educación intercultural (Quichimbo, 2019); el fortalecimiento de la educación indígenas (Granda, 2019), y también, en torno a la necesidad de formar docentes para la EIB (Villagómez, 2019). De igual manera, existen trabajos que exploran las bases filosóficas y semióticas para sembrar un pensamiento artístico sobre la interculturalidad (Gómez, 2017); los aportes de la filosofía intercultural al debate ecuatoriano (Waldmüller, 2017); y la problemática de la implementación de currículos interculturales (Quichimbo & Méndez, 2020) en el país.

2. Marco teórico

2.1 Aproximaciones a la interculturalidad

Definir el significado de interculturalidad se ha convertido en una tarea compleja, tiene una serie de conceptualizaciones que dependen de su contexto, y la perspectiva de quien lo enuncia (comunidad académica). En algunos casos, por un lado, se asocia a la migración, como sucede en Europa y Estados Unidos; por otro lado, a los pueblos indígenas y la educación intercultural bilingüe, como ocurre en Latinoamérica. En este sentido, el estudio toma como referencia las siguientes perspectivas de la interculturalidad: descriptiva y prescriptiva, relacional, funcional y crítica.

La interculturalidad descriptiva y prescriptiva “se define como el conjunto de interrelaciones que estructuran una sociedad dada, en términos de cultura, etnicidad, lengua denominación religiosa y/o nacionalidad” (Dietz, 2017, p. 193). Es decir, las interrelaciones que

son asimétricas ocurren bajo un paraguas de “nosotros” vs “ellos”, mayoría vs minoría, inclusión - exclusión. A esta perspectiva, a decir de Dietz (2017), se le conoce también como noción normativa, debido a los programas o medidas de acción afirmativa que suelen enfocarse en ciertos grupos (pueblos indígenas) para empoderarlos dentro de la sociedad.

La interculturalidad relacional se entiende bajo el paraguas del contacto e intercambio entre culturas en términos de prácticas, tradiciones, saberes, entre otras (Walsh, 2010). En esta perspectiva, no se toma en cuenta las relaciones de poder existentes, sino más bien, oculta cualquier tipo de conflictividad que pueda ocurrir. Desde nuestro posicionamiento, esta perspectiva guarda estrecha relación con la descriptiva o prescriptiva.

La interculturalidad funcional reconoce la diversidad y las diferencias culturales en un marco que promueve el diálogo, la convivencia y la tolerancia (Tubino, 2005); (Walsh, 2010). Empero, no basta solo con reconocer o tolerar, sino se deben apuntalar cambios estructurales en la sociedad. Coincide Dietz (2017), al mencionar que se convierte en una herramienta para elevar la tolerancia, el entendimiento mutuo, la empatía con la otredad y reconoce un *status quo*; esto genera exclusión, discriminación y relaciones asimétricas. En suma, “no cuestiona el sistema post - colonial” (Tubino, 2005, p. 6).

La interculturalidad crítica se presenta como una nueva tarea intelectual y práctica (Tubino, 2005); es decir, no debe quedar a nivel teórico, sino debe existir una praxis aplicada a temas cotidianos para hacer frente a las asimetrías que ocurren en el diario vivir. Además, no parte “del problema de la diversidad o diferencia en sí, sino del problema estructural - colonial - racial” (Walsh, 2010, p. 78). Es decir, pone foco de atención en cuestionar las relaciones, estructuras, condiciones y dispositivos de poder, que son las causas de desigualdad, discriminación, xenofobia para construir sociedades más justas y equitativas. En la línea de pensamiento de Dietz (2017), esta perspectiva profundiza la naturaleza histórica (causas de desigualdad), busca la transformación de las instituciones, estructuras y relaciones sociales, y respalda el romper asimetrías.

Este estudio se fundamenta en una postura crítica de la interculturalidad, entendida como “estrategia transformadora para develar, cuestionar y transformar desigualdades históricamente arraigadas dentro de la sociedad” (Dietz, 2017, p.194). Dicho en palabras de Walsh (2010), es una herramienta emancipadora, que se construye desde la gente, y se encamina a la transformación de las estructuras, instituciones y relaciones sociales. En este sentido, integra a toda la sociedad, grupos étnicos y sexualidades humanas.

3. Metodología

Esta investigación tuvo un enfoque cualitativo, pues intentó comprender la realidad de los sujetos de estudio en un marco de referencia (Taylos & Bogdan, 2000). Asumió un método de alcance hermenéutico que le permitiera interpretar la realidad desde el valor de la experiencia (Gadamer, 1993), en el caso de estudio, conocer las percepciones acerca de la aplicación de la interculturalidad en el sistema educativo nacional ecuatoriano, a partir de las voces de sus protagonistas: los docentes.

En esta investigación participaron 29 docentes, 19 pertenecen al género femenino y 10, al masculino. Proviene de diferentes pueblos y nacionalidades: chachis, shuar, achuar, kichwas (sierra y la amazonía) y mestizos. Formaron parte del programa de profesionalización ofertado por la Universidad de Cuenca, quienes libre y voluntariamente aceptaron participar del estudio. De ellos, 9 laboran en el sistema nacional de educación y 29 en el sistema de educación intercultural bilingüe. Cuentan con experiencia en el campo entre 7 y 25 años.

En cuanto a las técnicas de recolección de datos se utilizaron entrevistas semiestructuradas, las cuales se aplicaron mediante la plataforma Zoom. La entrevista "supone que se han diseñado de antemano los términos, contenidos y formas de registro del diálogo" (Restrepo, 2016, p. 54). Para este fin, se contó con una guía de preguntas: ¿qué es interculturalidad? y ¿en qué documentos normativos se encuentra presente la interculturalidad? Cabe señalar que, con el fin de guardar la confidencialidad de los participantes, se utilizaron códigos alfanuméricos.

Complementariamente a las entrevistas, se realizó una revisión documental del conocimiento producido en Latinoamérica en torno a la interculturalidad, a partir de la búsqueda en repositorios especializados, con el objetivo fundamentalmente de establecer un vínculo entre la teoría y la experiencia (práctica). El análisis de datos se realizó a partir de las categorías interculturalidad y política pública (toma como referencia la pirámide de Hans Kelsen). En la categoría interculturalidad se identificaron las subcategorías: prescriptiva o normativa, funcional y crítica. En la categoría política pública se encontraron las subcategorías: Constitución y Leyes (LOEI).

4. Resultados y discusión

La interculturalidad no es un concepto unívoco, es polisémico, es por ello que una serie de definiciones giran en torno a este. Los resultados que se presentan a continuación provienen de las voces y visiones de docentes del sistema nacional e intercultural bilingüe, que nos dan pistas sobre las percepciones que tienen ellos; no obstante, no pueden tomarse como una opinión generalizada.

4.1. Interculturalidad un concepto en construcción y resignificación

Las diferentes voces y visiones de los participantes con respecto a las conceptualizaciones de la interculturalidad giran en torno a una perspectiva descriptiva o prescriptiva y relacional.

Para mí la interculturalidad, es la diferencia de cultura y etnias, nacionalidades y pueblos, de integración social, costumbres, vestimentas y comidas típicas de cada cultura, tanto cosmovisión y las lenguas nativas y ancestrales. Toda esa herencia mantiene el buen vivir de las nacionalidades y pueblos de la educación intercultural y está basado al respecto a la diversidad cultural de cada etnia. (E1)

El aporte del participante se entiende en términos de prácticas, tradiciones y saberes (Walsh, 2010). También, las definiciones hacen énfasis en lo que pasa “entre culturas”: “la interculturalidad es la participación de las dos o más culturas en un territorio determinado, en donde comparten sus costumbres, su lengua y sus relaciones de convivir diario con un lazo de amistad, solidaridad y el respeto” (E4). “[...] intercambio comunicativo o de relaciones sociales entre grupos de diferentes culturas, siempre respetando las opiniones, su etnia o religión” (E7). “Es un término que implica la unión de varias culturas” (E10). “La interculturalidad es la relación entre culturas donde conviven y comparten manteniendo su propia cultura, costumbres, la lengua” (E12). “La interacción que hay entre personas de diferentes culturas donde se intercambian ideas, pensamientos, costumbres, tradiciones y sobre todo se respeta cada una de las culturas existentes” (E15).

Como podemos notar, los participantes asocian a la interculturalidad con “cultura, etnicidad, lengua denominación religiosa y/o nacionalidad” (Dietz, 2017, p. 193). En otras palabras, se asocia a un concepto viejo, vacío y occidental de la interculturalidad, debido a que se asocia con la diversidad étnica -pueblos y nacionalidades-, donde se estigmatiza a la otredad e, incluso, se restringe al término multicultural. También, resulta conveniente señalar que la interculturalidad se entiende bajo el paraguas de interrelaciones entre culturas, aunque, los procesos interculturales son étnicos (Giebeler, 2010). Las definiciones de los colaboradores son limitadas al respecto.

Las definiciones están relacionadas con las medidas de acción afirmativa o políticas de cupos, que se dirigen especialmente a minorías étnicas por parte del Estado. “La interculturalidad está presente en las leyes que se crearon para los pueblos y nacionalidades para que entren por ejemplo a la universidad” (E11). “Los compañeros [se refiere a los docentes] tienen puntos extras en concursos de méritos y oposición por ser de una nacionalidad o pueblo gracias a las leyes” (E26). En el orden de ideas, estas medidas de acción afirmativa o política de cuotas (interculturalidad normativa) se hacen presentes como un logro de las luchas sociales y la reparación de una deuda histórica producto de un proceso de colonización que perdura hasta el día de hoy.

Los aportes de los participantes giran también en torno a la perspectiva funcional como una herramienta que es utilizada para elevar la tolerancia, el respeto, el entendimiento mutuo, la convivencia y reconoce la diferencia. “La interculturalidad para mí es tener interacción entre personas y grupos con identidades culturales, costumbres diferentes a la de uno, empleando el respeto a la diversidad cultural” (E2). “La interculturalidad son las interacciones de dos culturas, con el respeto de sus particularidades individuales y grupos, ya que cada uno tiene su cultura, pero se intercambian, se respetan tal como es, y se comparten su cultura” (E24).

En estas definiciones están presentes conceptos como el respeto, la convivencia, el intercambio, la interacción, la tolerancia, el reconocimiento y el encuentro. En otras palabras, se visibiliza un *status quo*; esto genera exclusión, discriminación y relaciones asimétricas. Un ejemplo claro son las políticas de cuotas que invitan a pensar que el sistema estatal impuesto no funciona. Es por ello que esta interculturalidad es funcional al Estado. De hecho, las políticas de reconocimiento siguen siendo colonialistas y solo permiten elegir identidades pigmentocráticas.

Hasta aquí podemos ver que las diferentes conceptualizaciones se entienden bajo parámetros étnicos y culturalistas. De hecho, la interculturalidad en el país ha caído en la esencialización o folclorización de lo cultural (Waldmüller, 2017). “No basta con vestirse, bailar o folclorizar a la cultura” (E9). Esta situación es muy común en la sociedad, sobre todo, en el día de la interculturalidad, los docentes suelen hacer programas alusivos a los trajes típicos. No obstante, existen aportaciones que están relacionadas con la interculturalidad crítica. “La interculturalidad no es un adjetivo, es una perspectiva holística que incluye a los diferentes pueblos: los indígenas, a los mestizos, los montubios, los cholos, los afro ecuatorianos, las subculturas urbanas, las preferencias sexuales” (E29), deberíamos abarcar a todos, ¿será utópico?

Uno de los principales retos es que la interculturalidad no se dirija solo a los pueblos indígenas, sino abarque a la diversidad en su conjunto. A decir de Herrera et al. (2019), debe integrar a pueblos, nacionalidades, poblaciones GLBTI, personas con discapacidad, miembros de la tercera edad, adolescentes, hombres, mujeres, entre otras, en un marco de igualdad y respeto. Es por esta razón que se vuelve un desafío que la sociedad entienda bajo este enfoque.

Las diferentes conceptualizaciones de los participantes giran en torno a tres paradigmas antropológicos: diferencia, desigualdad y diversidad. Se plantea que “la interculturalidad supone diversidad y diferencia, diálogo y contraste, que suponen a su vez procesos de apertura, de indefinición e incluso de contradicción” (Fornet-Betancourt, 2006, p. 29). Con respecto a la diferencia, se relaciona con las políticas de identidad que se han desarrollado (Dietz, 2017), dirigidas a minorías étnicas. En cuanto a la desigualdad y a las inequidades sociales que generan asimetrías, se debe generar políticas compensatorias para hacer igual, lo desigual (Dietz, 2017). Finalmente, se plantea la diversidad como el camino hacia una praxis entre los actores con identidades diversas que se articulan individualmente y colectivamente (Dietz, 2017). En este sentido, la diversidad no debe ser vista como un problema, sino como una fuente de enriquecimiento mutuo.

También están presentes dos elementos claves en las definiciones como es la identidad y la cultura. De hecho, la identidad es inseparable de la cultura, constituye un elemento esencial de la vida social (Giménez, 2004); sin la identidad no existirá una sociedad. El término cultura es utilizado como un mecanismo para categorizar al resto, como lo otro o lo diferente, no obstante, no podemos decir que existen categorías relacionadas a una cultura superior, es decir, que existe menos cultura o personas menos cultas.

4.2. La interculturalidad como derecho y política pública

Existen una serie de documentos legales que giran en torno a la interculturalidad y sugiere directrices para su implementación. Los participantes hacen hincapié básicamente en la Constitución del 2008 y la Ley Orgánica de Educación Intercultural -LOEI-. Los participantes en su totalidad relacionan la interculturalidad con el artículo 1 de la Constitución: “El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico”. Si bien, no lo enuncian de manera textual, identifican los términos intercultural y plurinacional. “La Constitución señala que el Ecuador es plurinacional e intercultural” (E3). “Nuestra carta magna señala que el país es intercultural donde indígenas, shuar, achuar viven” (E5). “En la constitución con la declaratoria de Estado intercultural y plurinacional” (E6).

Las respuestas están relacionadas con la construcción de un Estado intercultural y plurinacional, donde se reconoce a los territorios indígenas “la declaratoria de un estado intercultural y plurinacional permite que se respete el territorio de las nacionalidades del país” (E21). “El estado ecuatoriano debe reconocer a todos los pueblos indígenas de su territorio” (E25). Además, se hace énfasis en el reconocimiento de los pueblos y nacionalidades en la Constitución del Ecuador. “Se reconoce los pueblos y nacionalidades con su respectiva cultura, lengua y espacio territorial” (S8). “La constitución señala los principios de los pueblos andinos como son no ser ocioso, no mentir, no robar donde reconoce estos principios” (S19).

En base a lo expuesto, resulta conveniente señalar que el concepto de interculturalidad tiene una connotación política, cuyo devenir histórico se remonta a los años 90, y que en la Constitución de 1998 marcaría un hito histórico al incorporarse como política de Estado. Por otro lado, se hace énfasis en el reconocimiento del otro, pero ¿quiénes son los otros? Son los pueblos y nacionalidades indígenas. -¡No! Más bien, se debe reconocer la diversidad en su conjunto. De ahí, la importancia que la construcción de un Estado Intercultural englobe a grupos LGBTIQ, culturas juveniles, entre otras.

Con respecto a la LOEI, el conocimiento a nivel de elementos que giren en torno a la interculturalidad no es muy profundo, los participantes únicamente hacen alusión a que la educación es intercultural y la relacionan con los pueblos y nacionalidades indígenas. “La LOEI señala que la educación es intercultural, entonces, debe enseñarse en lengua materna que es propio de nuestros pueblos” (E28). “La LOEI señala que debe enseñarse nuestras tradiciones y las costumbres de las nacionalidades” (E17).

Los participantes no hacen alusión a los tres principios fundamentales que están en la LOEI como lo son: Buen vivir, interculturalidad y plurinacionalidad. Tampoco se refieren a elementos claves como la educación como un derecho humano fundamental, y un deber ineludible e inexcusable del Estado para toda la población. En este escenario, se puede evidenciar el poco o nulo conocimiento de la LOEI, situación que nos invita a reflexionar sobre la necesidad de generar procesos de capacitación en política pública.

Por otro lado, las aportaciones de los participantes giran en torno a los principios que se encuentran enmarcados en la LOEI; aunque no lo enuncian de manera textual, si cuentan con un conocimiento general: “garantiza que la educación sea intercultural” (E13), “respetar las diferentes nacionalidades” (E14), “rescata los saberes ancestrales de las culturas del país” (E16), “respetar la identidad de las culturas del Ecuador” (E18), “garantiza el acceso a los kichwa y shuar a la educación” (E20), “rescata las lenguas propias” (E22), “rescata los saberes y lenguas” (E23), “permite enseñar conocimiento de los pueblos indígenas” (E27). Estas respuestas se relacionan con los principios de la LOEI: interculturalidad y plurinacionalidad, identidades culturales y plurilingüismo.

Los resultados presentados a lo largo de esta sección nos permiten tener una radiografía del conocimiento de las políticas públicas en materia de interculturalidad, por parte de los docentes, en virtud que, la educación está obligada a estar en relación con las políticas estatales. En este sentido, llama la atención que ninguno de los participantes haga énfasis en la transversalización de la interculturalidad. Tampoco se hace énfasis en el kichwa o shuar, que son idiomas oficiales de relación intercultural y que están presentes en la Constitución del país.

6. Conclusiones

Definir qué es interculturalidad resulta un tema complejo, principalmente se asocia a la relación entre culturas y la EIB. Es por ello que puede ser tomada desde una perspectiva descriptiva o prescriptiva, relacional, funcional y crítica; cada una con sus particularidades. No obstante, la propuesta intercultural debe ir de la mano de la acción y debe tomar una postura crítica, que cuestione las asimetrías presentes en la sociedad, producto de una naturaleza histórica de carácter colonial; que busque la transformación de las instituciones, estructuras y relaciones que se tejen en la sociedad, para la construcción de sociedades en el marco de la justicia social e igualdad de oportunidades.

Los participantes, casi en su totalidad, tienen una conceptualización de la interculturalidad, que se entiende bajo parámetros étnicos y culturales, sobre todo, con el reconocimiento que se da a los pueblos indígenas. En este sentido, resulta necesario trabajar en una nueva reconceptualización desde los actores -docentes-, debido a que el sistema educativo es intercultural. Por ello, es urgente que tengan mayor claridad con respecto a este concepto para mejorar su práctica en el aula. Dicho en otras palabras, un enfoque anticolonial y antihegemónico.

Finalmente, debe señalarse que las políticas públicas que se han desarrollado y aplicado se encaminan a reconocer el acceso de los diferentes colectivos dentro de los espacios de poder y desarrollo social, como soluciones compensatorias. De esta manera, se evitará el racismo, la discriminación, la xenofobia dentro de los diferentes niveles societales; no obstante, estas han terminado folclorizadas por parte de los grupos de poder.

Bibliografía

- Altmann, P. (2017). La interculturalidad entre concepto político y one size fits all. En J. Gómez. (Ed.). *Repensar la interculturalidad* (pp. 13-36). Uartes ediciones.
- Bertely, M., Dietz, G., y Díaz, M. (2013). *Multiculturalismo y Educación 2002-2011*. ANUIES y Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C.
- Dietz, G. (2017). Interculturalidad: una aproximación antropológica. *Perfiles educativos*, 39(156), 192-207. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982017000200192&lng=es&tlng=es
- Fornet-Betancourt, R. (2006). *La interculturalidad a prueba*. Concordia Reihe Monographien.
- Gadamer, H. (1993). *Verdad y método*. Editorial Sígueme.
- Giebeler, C. (2010). Conceptos de Inter-, Trans- e Intraculturalidad en la Educación. En O. Kaltmeier, y C. Giebeler (Eds.). *Construyendo Interculturalidad: Pueblos indígenas, Educación y Políticas de Identidad en América Latina* (pp. 15-20). GTZ.
- Giménez, G. (2004). Culturas e identidades. *Revista Mexicana de Sociología*. 66, 77-99. <https://doi.org/10.2307/3541444>
- Gómez, J. (2017). Aproximaciones semióticas a la interculturalidad. En J. Gómez. (Ed.). *Repensar la interculturalidad*. (pp. 109-157). Uartes ediciones.
- Granda, S. (2019). Régimen Multicultural y Educación Propia en el Ecuador. En F. Garcés. (Ed.). *Interculturalidad. Problemáticas y perspectivas diversas*. (pp. 185-216). Editorial Abya-Yala.
- Herrera, L., Castellano, J., Novillo, M., y Vera, J. (2019). La interculturalidad desde los planes nacionales del Buen Vivir. *Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, (9), 87-98. <https://doi.org/10.37135/chk.002.09.01>
- Quichimbo, F. (2019). La comprensión de la interculturalidad en el Ecuador: retos y desafíos. *Revista Andina de Educación*, 2(2) 15-23. doi:10.32719/26312816.2019.2.2.2
- Quichimbo, F., y Méndez, N. (2020). Currículo y justicia social: un abordaje desde la interculturalidad. *Ciencia e Interculturalidad*, 27(02), 22-29. <https://doi.org/10.5377/rci.v27i02.10427>
- Restrepo, E. (2016). *Etnografía: alcances, técnicas y éticas*. Envió editores.
- Rodríguez, M. (2018). *Educación intercultural bilingüe, interculturalidad y plurinacionalidad en el Ecuador. Políticas educativas de la Revolución Ciudadana: teorías y realidades. Escuelas comunitarias y Unidades del Milenio*. Ediciones Abya - Yala.
- Taylos, S., y Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (Tercera ed.). Paidós Básica.

- Tubino, F. (2005). Del interculturalismo funcional al interculturalismo crítico. 1-9.
- UNICEF. (2021). *Educación Intercultural Bilingüe en América Latina y el Caribe Avances y retrocesos en el marco de la pandemia de la COVID-19*. UNICEF.
- Vélez, C. (2008). Trayectoria de la educación intercultural en Ecuador. *Revista Educación y Pedagogía*, 103-112. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaeyp/article/view/9886>
- Villagómez, M. (2019). Desafíos de la formación de profesorado para la educación intercultural. En F. Garcés. (Ed.). *Interculturalidad. Problemáticas y perspectivas diversas* (pp. 217-240). Editorial Abya-Yala.
- Waldmüller, J. (2017). Aportes de la filosofía intercultural al debate ecuatoriano. En J. Gómez. (Ed.). *Repensar la interculturalidad* (pp. 72-108). Uartes ediciones.
- Walsh, C. (2010). Interculturalidad crítica y educación intercultural. En J. Viaña, L. Tapia, y C. Walsh, *Construyendo Interculturalidad Crítica*. (pp. 75-96). Instituto Internacional de Integración del Convenio Andrés Bello.
- Walsh, C. (2014). ¿Interculturalidad? Fantasmas, fantasías y funcionalismos. *Revista nuestra América*, 2(4), 17-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551956254003>
- Williamson, G., y Flores, F. (2005). Estado del arte de la educación intercultural bilingüe en Chile, 1990-2013. Universidad de la Frontera- Centro de estudios interculturales e indígenas.

Recibido: 25 de noviembre de 2021

Aceptado: 13 de diciembre de 2021

El impacto del COVID-19 en las organizaciones: innovación y emprendimiento en la ciudad de Cuenca

COVID-19's impact on organizations: innovation and entrepreneurship in the city of Cuenca

Ledesma-Andrade, Anthony^{1*}; Ordoñez-Valencia, Javier¹

¹ Universidad Católica de Cuenca.

* anthonyledes99@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v6i1.1029>

Resumen

El presente artículo científico nace de la necesidad de implementar una investigación de un nivel alto de confiabilidad y contenido sobre el impacto del covid-19, en las organizaciones, con un enfoque hacia el emprendimiento y la innovación en la ciudad de Cuenca, ya que la pandemia causó retos y amenazas a las empresas de una manera compleja y a otras las hizo optar por ver el lado positivo de todo este acontecimiento para sacarle provecho. El objetivo de la elaboración de este artículo es brindar de manera estratégica la difusión de contenido científico sobre el tema. La metodología incluye una investigación descriptiva, el método será aplicado inductivamente, con un enfoque cuantitativo de la mano con la técnica basada en la investigación de bases científicas. La manera práctica y focalizada de desarrollar este problema de la investigación brindará mayor efectividad en el alcance de objetivos, debido a que se mantiene guiado con base en herramientas administrativas y metodológicas.

Palabras claves: emprendimiento, innovación radical, Covid-19, organizaciones de microempresas

Abstract

This scientific article arises from the need to implement research of a high level of reliability and content on the impact of covid-19 in organizations with a focus on entrepreneurship and innovation in the city of Cuenca since the pandemic caused challenges and threats to companies in a complex way and others made them choose to see the positive side of

this event to take advantage of it. The aim of this article is to provide in a strategic way the diffusion of scientific content towards the topic to be written. The methodology will be applied as descriptive research, the method will be applied inductively, with a quantitative approach hand in hand with the technique through scientifically based research. The practical and focused way of developing this research problem will provide greater effectiveness in achieving objectives because it remains guided based on administrative and methodological tools.

Key words: entrepreneurship, radical innovation, Covid 19, micro-enterprise organizations

1. Introducción

El Ecuador, siendo un país con fuentes de desarrollo cultural, empresarial y monetario, está pasando por una crisis mundial por la pandemia del Covid-19. El impacto que se está generando dentro del ámbito de la innovación y de los emprendimientos hace que se genere una desviación para la realización de los mismos, pero no el impedimento para ejecutarlos. La disminución de ventas hace que se altere el bajo ingreso de dinero. Los emprendimientos que se han visto afectados han sido los que precisan contacto físico con el público, ya sea para entrega de productos o, inclusive, para el desarrollo de la prestación de un servicio.

El problema de investigación se enfoca en cómo se dinamiza en Cuenca el emprendimiento durante la pandemia, en unos casos, y cómo esta ha afectado en otros, juntamente con la innovación. Como hipótesis se sustenta la reducción en el contacto con el público y los clientes potenciales. A raíz de la pandemia, los ingresos del sector comercial se vieron afectados de manera significativa. Para poder analizar el comportamiento y necesidades del consumidor, esta investigación sostiene que no todos los consumidores son iguales, ya que cada ser humano es diferente por sus cualidades y preferencias; las diferencias se ven reflejadas en su estilo de vida, como sus motivaciones, necesidades, costumbres o la cultura que posea cada individuo.

Objetivo general

Difundir información con base en contenido científico sobre el impacto del Covid-19 en las organizaciones, desde un enfoque referido al emprendimiento y la innovación, en la ciudad de Cuenca.

Objetivos específicos

Analizar el origen y el impacto ocasionados por el Covid-19 en el mundo, cómo nace y su forma de actuar en el sistema inmunológico del ser humano.

Sostener información confiable con definiciones y aspectos más relevantes, que abarca un emprendimiento y una innovación como necesidad de una actividad económica en el país.

2. Marco teórico

Covid-19

El Covid-19 es una nueva forma de la enfermedad del coronavirus, la cual se debe al nuevo virus SARS-CoV2 que causa una infección aguda con síntomas respiratorios. Este nuevo virus es diferente de los que causan el SARS (Síndrome Respiratorio Agudo Severo) o el MERS (Síndrome Respiratorio del Medio Oriente)(American Thoracic Society, 2020).

El espectro clínico, en los pacientes infectados por SARS-CoV-2, es amplio, incluye desde casos asintomáticos hasta neumonías graves e incluso la muerte. Las características clínicas de los primeros 425 casos confirmados tenían una mediana de edad de 59 años, con rangos entre 15 y 89 años, 56% eran hombres, y en un inicio no se reportó ningún menor de 15 años. Antes del primero de enero, el 69% de los pacientes que presentaron neumonía tuvo exposición a los mercados húmedos de Wuhan; sin embargo, con el transcurso de los días, la asociación fue disminuyendo e incrementaron el número de casos con antecedentes de contactos con enfermos e incluso con personas asintomáticas; de igual forma, se reportó un incremento de casos en personal de salud (American Thoracic Society, 2020).

Pymes y Covid-19

Las pymes ocupan un lugar muy importante dentro de la economía latinoamericana, "siendo un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina. Esta importancia se manifiesta en varias dimensiones, su participación en el número total de empresas o la creación de empleo" (Correa et al., 2019). En el Ecuador, las pymes se erigen como dinamizadoras de la economía pues, de acuerdo con el INEC (2017), en ese país el 99% de los negocios se desempeñan bajo esta modalidad empresarial, por lo que, según (Carvajal et al., 2017) son "la fuente del desarrollo social en cuanto a producción, demanda y compra de productos o simplemente por valor agregado, lo que significa que se ha convertido en un factor indispensable para generar riqueza y empleo".

Actualmente, ese decrecimiento es explicado por el Banco Central de Ecuador (2020), que propone que en el primer trimestre hubo una caída de 28.3 dólares por barril en los precios del petróleo (principal producto de exportación) y, por lo tanto, una reducción en el dinamismo en la demanda externa de productos no petroleros. La desaceleración económica mundial por la pandemia, conducirá a una disminución de la formación bruta de capital fijo (inversión), de 14.0% en este año con respecto al anterior. La balanza comercial también tiene repercusiones negativas, pues, igualmente, habrá una caída de las importaciones de bienes de capital por 1818 millones de dólares; así mismo, las exportaciones también tendrán cifras negativas del 5.2%, en 2020, producto de la contracción en las exportaciones no petroleras y petroleras que experimentarán una caída esperada del 4%.

Metodología

El presente estudio posee un diseño de investigación metodológico de tipo cuantitativo no experimental, ya que es una estrategia de investigación que se centra en

cuantificar la recopilación y el análisis de datos sin manipulación de variables; es decir, se basa fundamentalmente en la examinación de fenómenos que se dan en un contexto natural para poder analizarlos posteriormente. Este artículo es de corte bibliográfico; su tema, importante y relevante, requiere fuentes científicas confiables.

Posee un enfoque metodológico transversal porque tiene características que permiten analizar datos recopilados en un periodo de tiempo, sobre una población y una muestra que miden uno o más factores, mediante la investigación en bases científicas, cuyo contenido debe poseer condiciones de calidad y confiabilidad para el lector. Precisamente, el lector será direccionado a campos exploratorios, en tanto la situación mundial permite palpar las consecuencias y cambios en nuestro entorno; pues, tal como sustenta (Fidias, 2006), "la investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objetivo desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento".

3. Resultados y discusión

Para adentrarnos en el tema, en primera instancia, es necesario enfatizar en la definición y en los aspectos más relevantes que abarcan un emprendimiento y una innovación. Antes de emprender un negocio es necesario estar conscientes de ciertas cosas que se presentan en ese transcurso. Principalmente, identificar en qué consiste ser emprendedor y ser un innovador, porque a pesar de ser una gran oportunidad, el camino es duro y no es para nada fácil conseguir las metas propuestas, es por eso que se requiere de mucho esfuerzo y perseverancia.

Tomando en cuenta la expansión comercial y la competencia que se genera a través de un mercado globalizado con demandantes cada vez más exigentes, es necesario asegurarse que la asignación de recursos o financiamiento sea capaz de cubrir las expectativas de todos los socios participantes, para la búsqueda de objetivos de toda organización frente al Covid-19. En ese sentido, la reducción de la incertidumbre en una oportunidad de negocio, o la satisfacción de una necesidad, se consigue realizando un adecuado análisis de factores que influyan en este proceso.

¿Qué es emprendimiento?

Se conoce como emprendimiento a la actitud y la aptitud que toma un individuo para iniciar un nuevo proyecto a través de ideas y oportunidades. Es decir, el emprendimiento es la iniciativa o aptitud de un individuo para desarrollar un proyecto de negocio, u otra idea que genere ingresos que le permitan cubrir principalmente sus gastos básicos y el de su familia (Coelho, 2019).

¿Qué es innovación?

Innovar es utilizar el conocimiento y generarlo, si es necesario, para crear productos, servicios o procesos, que son nuevos para la empresa, o mejorar los ya existentes, consiguiendo con ello tener éxito en el mercado (Manual de Oslo, 1997).

La innovación es la creación de un producto o procesos; incluso, si ya existe, debe generar un plus para la obtención de un resultado mejor para una organización que, generalmente, tiende a descubrir un nuevo campo o escenario para la existencia de un producto o servicio.

¿Innovación y emprendimiento deberían ir de la mano?

Partiendo desde esta perspectiva, la innovación es el pilar del desarrollo; de esta manera, para conseguir implementar el emprendimiento, hay que tener una actitud innovadora, empoderada y poseer cualidades de un líder, desarrollar desde un principio la decisión de conseguir cambios, ser un emprendedor, construir un autoconocimiento para detectar debilidades que puedan existir y poder transformarlas en fortalezas.

Ley de emprendimiento e innovación

En febrero de 2020, entró en vigencia la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, la cual fue presentada en 2019 como Proyecto de Ley ante la Asamblea Nacional. Este fue un esfuerzo de seis años, liderado por la Alianza para el Emprendimiento y la Innovación (AEI), cuyo insumo principal fue el criterio de varios actores del ecosistema nacional de emprendimiento. A continuación, se listan los principales ejes de la Ley:

- Implementación de las Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS), una nueva figura legal para negocios, que simplifica el proceso de empezar un negocio formal. A través de esta figura, se pueden constituir sociedades unipersonales sin capital mínimo.
- Creación de fuentes alternativas de financiamientos, que incluyen capital semilla, capital de riesgo, e inversión ángel.
- Reestructuración de las empresas, por medio de la cual, los emprendedores pueden crear acuerdos entre sus acreedores con respecto a sus deudas (GEM, 2020).

Emprendimientos en el Ecuador

El emprendimiento es un elemento crítico en el crecimiento, especialmente en países en desarrollo como es el caso de Ecuador, que contribuye al fortalecimiento de las cadenas de valor. En consecuencia, es de vital importancia entender cómo se desarrollan los negocios, cuáles son los cambios que enfrentan, las características de su entorno, y su relación con las motivaciones y percepciones de los emprendedores (GEM, 2020).

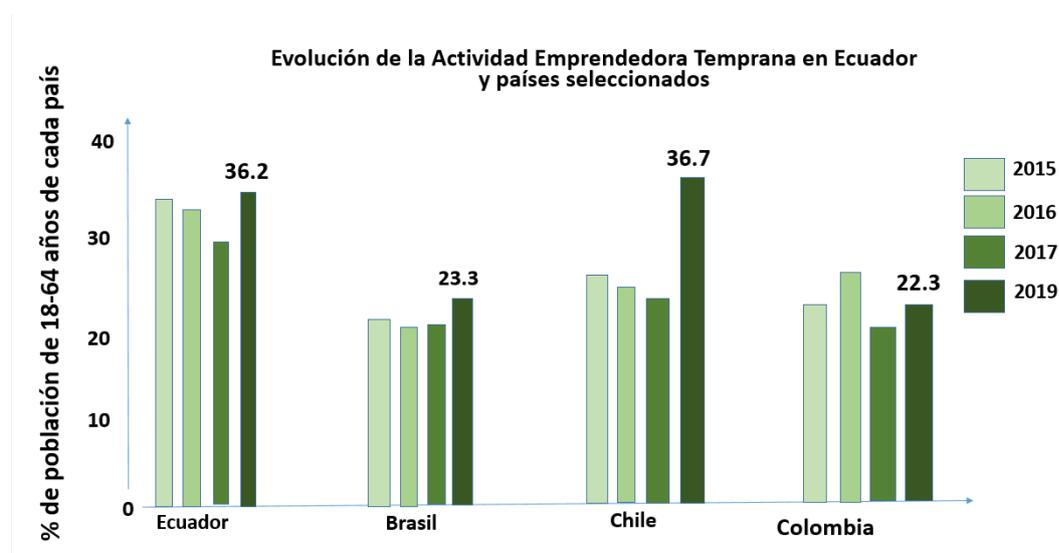
Para llevar a cabo el estudio del Global Entrepreneurship Monitor, se utilizan dos cuestionarios en paralelo; el primero es aplicado a una muestra de al menos 2000 personas de la población adulta (APS), y el segundo es una encuesta nacional que evalúa a 36 expertos con

conocimientos y experiencia a nivel nacional sobre el emprendimiento (NES). En el Apéndice A, se comenta más a fondo la metodología del GEM. Específicamente, esta sección describe las actitudes y percepciones hacia el emprendimiento de la población, que influyen en la decisión de emprender, y los procesos asociados (GEM, 2020).

Actividad emprendedora

Uno de los principales indicadores del GEM es la tasa de Actividad Emprendedora Temprana (TEA), que incluye a todas las personas adultas que están en el proceso de iniciar un negocio o han iniciado uno que no ha sobrepasado el umbral de 42 meses. Específicamente, la TEA se compone de dos tipos de emprendedores nacientes y nuevos. Los nacientes son las personas entre 18 y 64 años que están tomando acciones para la puesta en marcha de un negocio, o han empezado uno, pero aún no han pagado sueldos o salarios durante más de tres meses. Los emprendedores nuevos son personas, también entre 18 y 64 años, que han pagado sueldos o salarios por más de tres meses, pero menos de 42 (GEM, 2020).

Gráfica 1



Basado en datos de *Global Entrepreneurship Monitor (2020)*. Bibliografía

Nota: Elaboración propia (2022)

Como se muestra en la figura, en 2019, Ecuador presentó una TEA de 36.2%, superior a la de 2017 que fue de 29.62%. Esto significa que, en Ecuador, alrededor de 3.6 millones de habitantes estuvieron involucrados en la puesta en marcha de un negocio. El aumento de la TEA se visualiza mejor a través de sus componentes: la tasa de emprendedores nacientes en 2019 fue 26.9% y la de negocios nuevos, 10.8%; mientras que estas tasas en 2017 fueron 21.2 y 9.8, respectivamente. Es decir, en 2019, el cambio se da principalmente porque hay más personas tomando acciones para poner en marcha un negocio que aún no está en funcionamiento (GEM, 2020).

Afectación del Covid-19 en el PIB (Desarrollo) en América Latina

El Covid-19 llegó en mal momento para América Latina, que en el año 2019 tuvo un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) realmente limitado de apenas el 0,1%, y en el 2020, se tenía proyectado un ínfimo aumento para la región, un magro 1,3%. A ello se suman las desigualdades que ya la región venía atravesando, al terminar el año 2019; un 31% de los latinoamericanos se encontraban dentro de los rangos de pobreza, es decir, 192 millones de personas, en tanto que un 12% estaba sobreviviendo en un estado de pobreza extrema, es decir, 72 millones de personas. Por ello, América Latina se sigue considerando la región más desigual del mundo (CEPAL, 2019).

En América Latina, el Covid-19 habrá ocasionado el cierre de 2,7 millones de empresas, que equivale al cese del 19% del total de las empresas de la región. Además, 2,6 millones de microempresas cerrarán, de estas, el 20,7% corresponde a las microempresas y solo el 0,6% es catalogado en el grupo de grandes empresas, siendo las más golpeadas y afectadas todas las que laboraban en el sector turístico, cultural, de transporte, moda y comercio, que representan el 24,6% del PIB y el 34,2% del empleo. Las actividades que han sido menos golpeadas por la pandemia han sido agricultura, pesca, ganadería, producción de alimentos, productos médicos y telecomunicaciones. Dichas actividades corresponden al 14,1% del PIB y al 18,2% del empleo (Díez y Cruz, 2021).

Ley orgánica de emprendimiento e innovación

Art. 1.- Objeto y ámbito. - La presente ley tienen por objeto establecer el marco normativo que incentive y fomente el emprendimiento, la innovación y el desarrollo tecnológico, promoviendo la cultura emprendedora e implementando nuevas modalidades societarias y de financiamiento para fortalecer el ecosistema emprendedor.

El ámbito de esta ley se circunscribe a todas las actividades de carácter público o privado, vinculadas con el desarrollo del emprendimiento y la innovación, en el marco de las diversas formas de economía pública, privada, mixta, popular y solidaria, cooperativista, asociativa, comunitaria y artesanal (Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, 2020).

Art. 1.- Objetivos de la ley. - Son objetivos de esta ley los siguientes:

- a) Crear un marco interinstitucional que permita definir una política de Estado que fomente el desarrollo del emprendimiento y la innovación.
- b) Facilitar la creación, operación y liquidación de emprendimientos.
- c) Fomentar la eficiencia y competitividad de emprendedores.
- d) Impulsar la innovación en el desarrollo productivo (Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, 2020).

¿Qué puede funcionar y qué ayudará a mantener el contacto con los clientes?

1. Interactuar con los usuarios en las historias de Instagram, preguntándoles por la situación actual.
2. Generar contenido que entretenga: publicaciones que lleven al usuario a dedicar tiempo a una tarea (grabarse, preparar una imagen, redactar un texto).
3. Realizar sorteos de productos.
4. Aportar valor: todo lo que considere que suma en la sociedad en los momentos que vivimos. Empatizar con su audiencia; escuchar de forma activa y actuar en consonancia con lo que se necesita (Catalán, 2020).

Incremento de ventas gracias al Covid-19

Como ya se mencionó anteriormente, el Covid-19 ha favorecido a ciertos sectores, cuyos emprendimientos han visto una oportunidad y se mantienen en pie. El Covid-19 impulsa el incremento de ventas al teletrabajo. El cambio de la rutina habitual de los trabajos hacia el trabajo en casa y teletrabajo ha provocado el aumento de ventas a través del canal de algunas categorías de productos (Lovera, 2020).

- Entre las ventas de mayor crecimiento en toda la región se sitúan las de soluciones de vídeo y audio, con un crecimiento del 57%, seguidas de las soluciones informáticas de desktop un 21%, mientras que los componentes informáticos descienden un 8%.
- En el área de mayor incremento, los ingresos por auriculares y micrófonos, así como los kits para profesionales que quieran unirse a videoconferencias, han registrado un crecimiento de hasta tres dígitos.
- Y también se registra un incremento en los sectores de productos de primera necesidad, higiene personal, desinfectantes y mascarillas (Lovera, 2020).

4. Conclusiones

En Ecuador, el emprendimiento ha sido una opción para generar fuentes de trabajos internos para la solución de problemas económicos y, en este caso, para la solución de esta crisis epidemial mundial del Covid-19, se opta por algunos emprendimientos tales como generar ventas en línea para la generación de actividades económicas y la solución de problemas.

Aunque el emprendimiento siempre ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad, pues es inherente a esta, en los últimos años esta actividad social y económica se ha vuelto de suma importancia ante la necesidad de superar los constantes y crecientes conflictos tanto sociales como económicos dentro del país, debido al Covid-19. La mayoría de los casos de emprendimientos se han visto deteriorados por la falta de recursos para su realización.

5. Recomendaciones

Tomar al Covid-19 como una oportunidad para generar fuentes económicas con emprendimientos que se desarrollen de manera virtual y ofrecer de esta manera cambios en ventas presenciales y aplicar estrategias en línea y así generar transformaciones en el país y un avance que aporte al desarrollo del tema emprendedor en el Ecuador.

Dentro del emprendimiento, no cabe duda de que manejar un negocio requiere de tiempo. Plantear una planificación estratégica a carta cabal aportaría de manera práctica e inductiva a nuestro emprendimiento, de tal manera que, cuando se lo vaya a ejecutar, se puedan tener los recursos tácticos al alcance del emprendedor y de esa manera disminuir al máximo las posibles amenazas a futuro. A causa del Covid-19, en muchos de los casos, las personas tienen más tiempo libre en su día y pudieran generar ideas productivas para poder crear un tipo de emprendimiento adaptándose a los cambios del entorno y el contexto del país.

Bibliografía

- Catalán, D. R. (24 de Marzo de 2020). *IEBS*. Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/covid-19-estrategia-social-media-redes-sociales/>
- Coelho, F. (1 de Enero de 2019). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/emprendimiento/>
- Lovera, P. S. (8 de Mayo de 2020). *NEWS MUNDO*. Obtenido de NEWS MUNDO: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52495847>
- Oslo, M. d. (1997). *Innovar. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*. <http://www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf>
- GEM, Ecuador (2020). *Global Entrepreneurship Monitor*. Escuela de negocio. Quito Ramírez, González, y Tene. (2020). *Covid-19: empresarios piden más vacunas y menos restricciones*. Quito.
- CEPAL. (2021). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. *América Latina y el Caribe tendrá crecimiento positivo en 2021, pero no alcanzará para recuperar los niveles de actividad económica pre-pandemia*. Mexico.
- Díez, Á. S., & Cruz, J. M. (2021). *Coronavirus en América Latina: las cifras que muestran el brutal impacto de la pandemia en las economías de la región*. BBC News. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-56239544>
- Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación*. (2020). Evolución Jurídica. Suplemento del Registro Oficial No. 151 , 28 de Febrero 2020. Quito. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_Ley-Orgánica-Emprendimiento-Innovación.pdf

Recibido: 7 de diciembre de 2021

Aceptado: 3 de enero de 2022

Fundamentos de gerencia aplicados a salud (Parte II)

Fundamentals of management applied to health (PART II)

Villavicencio-Caparó, Ebingen^{1*}; Correa-Carrera, Katherine²; Espín-Cazar, Ángela Gabriela³

¹ Departamento Académico de Odontología Social
Universidad Peruana Cayetano Heredia-Perú

² Maestrante en epidemiología clínica
Universidad de Las Américas

³ Posgradista en ortodoncia
Universidad de Cuenca

* ebingen@upch.pe

DOI: <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v6i1.1028>

Resumen

El objetivo del presente artículo es fijar posición respecto al amplio bagaje que implica el mercadeo o marketing. Muchas personas piensan que esta disciplina consiste en hacer publicidad, cosa totalmente falsa. En el presente artículo, analizamos los aspectos más relevantes del planeamiento estratégico del marketing, mediante la herramienta FODA; luego, profundizamos en los datos que se necesitan para hacer un estudio de mercado; a continuación, presentamos las estrategias que integran la gerencia al marketing y, finalmente, la gestión del crecimiento empresarial. Este es el segundo de una serie de tres artículos que hemos denominado Fundamentos de gerencia.

Palabras claves: gerencia, planificación de instituciones de salud, economía, comercialización de los servicios de salud, organización y administración, administración hospitalaria.

Summary

The aim of this article is to state a position on the broad background that marketing involves, many people think that this discipline is advertising, which is totally false, in this article we analyze the most relevant aspects of strategic marketing planning, using the SWOT tool, then we delve into the data needed to conduct a market study, then we present the strategies that

integrate management to marketing and finally the management of business growth. This is the second in a series of three articles that we have called Fundamentals of Management.

Key words: Management, Health Facility Planning, Economics, Marketing of Health Services, Organization and Administration, Hospital Administration..

1. Introducción

El presente artículo, que es la segunda parte de una serie de tres presentaciones, desarrolla los aspectos más importantes del análisis estratégico de la empresa conocido como FODA (Sarli et al., 2015). De igual forma, hemos enumerado la información que debe manejar un gerente tanto para el correcto funcionamiento de la empresa cuanto para insertar una nueva empresa en el mercado (D. Durán, 1999); luego, en este documento, hemos desarrollado los contenidos de las estrategias para la inserción en el mercado (Ponce, 2007) y, finalmente, compartimos la teoría de las crisis de crecimiento que debe asumir un gerente al momento de ver crecer su negocio.

En la primera parte de esta serie de artículos, se desarrollan conceptos como gerencia, fuerzas competitivas en la empresa, planteadas por Michael Porter, la cadena de valor, las estrategias genéricas, aspectos contables y fundamentos de administración.

El objetivo del presente artículo es sintetizar los contenidos que todo gerente debe conocer para llevar adelante su misión en la empresa.

Estado del arte

1.- Ideas rectoras, planificación estratégica y análisis FODA

Una vez que la anatomía de la empresa; está completa, el gerente tiene que ponerse a trabajar en el espíritu de la empresa, esto se consigue mediante las ideas rectoras que son tres, misión, visión y los valores (Guiñazú, 2004).

Cuando nos referimos a la misión (Guevara, 2017), estamos hablando de una idea informativa que permite que todos los colaboradores de la empresa sepan a qué rubro de la industria o comercio pertenece la compañía, es decir, informa a los trabajadores qué es lo que la empresa hace para generar dinero.

Al trabajar en la visión (Mowshowitz, 1994), el gerente debe construir junto con su personal una idea que nos indique a dónde se quiere llegar como equipo, es un objetivo a mediano o largo plazo que vende una ilusión, un sueño de cómo queremos vernos a futuro.

Los valores (M. Durán, 2008) de una empresa son un conjunto de ideas que hacen una promesa al cliente respecto a las características de la personalidad de la empresa; esto genera un compromiso con el usuario, si la empresa define entre sus valores la puntualidad, tiene que hacerse todo con puntualidad. Si uno de los valores es la calidez, se tiene que ser cálido en la atención. Por tanto, tiene que existir congruencia entre lo que se declara en los valores y lo que se hace en el día a día.

Una vez que se ha conformado el espíritu de la empresa, corresponde hacer la planificación estratégica, para esto, una de las herramientas más usadas es el análisis de Fortalezas Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). Al respecto existe ingente cantidad

de literatura. En el presente artículo, pretendemos realizar un recuento de los pasos de este análisis a fin de que sirva de una guía rápida para los lectores (Sarli et al., 2015)(Ponce, 2007).

Primero.- Se organiza un grupo focal con los participantes de la organización, máximo 12 personas.

Segundo.- Se solicita a los participantes que enumeren las fortalezas de la institución o de la unidad de gestión que se está analizando. Es un listado de condiciones internas que son útiles para lograr la misión de la empresa. Se pide al equipo de trabajo, que enumere las oportunidades, que son condiciones externas a la institución y que actúan favorablemente para que camine hacia la consecución de la misión empresarial. A continuación, se debe realizar una lista de las debilidades, entendiendo que son condiciones internas de la empresa y que obstaculizan o se oponen a que se logren las actividades que deben realizar las organizaciones. Para cerrar esta fase, se establecen las amenazas, que son condiciones externas a la empresa y que podrían afectar su desempeño.

Tercero.- Se realiza una matriz de doble entrada en la que las columnas contengan las fortalezas y oportunidades, mientras que las filas llevan las debilidades y amenazas. Luego, en las casillas que se forman por la intersección de las columnas y filas, se escribirán las estrategias que planteará el grupo de trabajo, teniendo en cuenta que se deben aprovechar las fortalezas u oportunidades para mitigar debilidades y amenazas. No todas las casillas deberán ser llenadas. Por otra parte, podemos tener una misma estrategia que se repita en varias casillas (ej. una fortaleza puede usarse para atenuar dos amenazas) Fig. 1.

Figura 1

		Fortalezas				Oportunidades			
		Ubicación	TTHH capacitado	Alta tecnología	Infraestructura	Crecimiento económico	Demanda insatisfecha	Densidad poblacional	Exceso de proveedores
DEBILIDADES	Pobre clima organizacional								
	Horario de trabajo reducido								
	Poca variedad de productos								
	No hay postventa								
AMENAZAS	Crecimiento de la competencia								
	Guerra de precios								
	Productos sustitutos								
	Cambios en las leyes								

Matriz FODA

Teniendo en cuenta esta técnica se deben redactar las estrategias una a una y se las ha de codificar, por ejemplo, como E1; E2; E3 y E4 para ubicarlas dentro de la matriz FODA. Una misma estrategia puede abarcar más de una casilla. En el ejemplo que presentamos, tenemos unas estrategias de muestra. Fig. 2.

E1.- Proyecto de mejoramiento del clima organizacional, encargado al equipo de colaboradores. Dado que se tiene un equipo de talento humano capacitado, se puede utilizar esta fortaleza para mejorar el clima organizacional, mediante talleres organizacionales de capacitación. Fig. 2.

E2.- Ampliación de un nuevo turno de trabajo, para aprovechar la demanda insatisfecha y el crecimiento económico del país. Dado que hay crecimiento económico y además personas que no están siendo atendidas respecto a sus demandas de atención. Fig. 2.

E3.- Creación de nuevos productos, basados en las diferentes necesidades de la población y para diferenciarse de los productos sustitutos. Dado que se opera en un mercado con alta densidad poblacional y la empresa tiene personal capacitado, se pueden aprovechar estas dos condiciones para enfrentar varias debilidades y amenazas; la primera es la poca variedad de productos que ofrece la empresa; la segunda es que la competencia está creciendo y se puede aprovechar esta estrategia para disputar ese mercado potencial que la competencia está utilizando para su crecimiento. Adicionalmente, esta estrategia sirve también para incorporar estos nuevos productos en otros mercados, dado que en el mercado actual se está trabajando con precios bajos debido a la guerra de precios y se podría atender nuevos mercados o hacer más ventas en el mismo mercado, pero con productos diferenciados. Fig. 2.

E4.- Desarrollo de seguimiento de pacientes mediante redes sociales. Dado que la empresa de salud que estamos analizando tiene acceso a alta tecnología, es factible orientar esta a la utilización de un software que permita hacer el seguimiento de los pacientes y ejecutar un servicio de posventa enfocado en la fidelización y recompra de los productos y servicios de la empresa. Por lo tanto, con esta fortaleza, se trabaja sobre una debilidad que se detectó en la institución. Fig. 2.

Figura 2

		Fortalezas				Oportunidades			
		Ubicación	TTHH capacitado	Alta tecnología	Infraestructura	Crecimiento económico	Demanda insatisfecha	Densidad poblacional	Exceso de proveedores
DEBILIDADES	Pobre clima organizacional		E 1						
	Horario de trabajo reducido					E2	E2		
	Poca variedad de productos							E3	
	No hay postventa			E4					
AMENAZAS	Crecimiento de la competencia							E3	
	Guerra de precios							E3	
	Productos sustitutos		E3						
	Cambios en las leyes								

Ubicación de las estrategias

2.- La información necesaria para insertar una nueva empresa en el mercado

En la etapa de formación de la empresa se debe conocer el entorno y los supuestos del mercado que nos permiten planificar un nuevo negocio. Para que el gerente pueda iniciar sus labores, debe conocer sus productos-servicios tanto como a su mercado, por lo que es necesario que maneje la siguiente información, respecto al cliente o consumidor (Fisher & Espejo, 2017): ¿Qué compra el cliente? ¿Qué necesita conocer del cliente? ¿Qué le gusta y qué le disgusta? ¿Cuánto compra? ¿Cómo compra? ¿Por qué compra? ¿Cuánto compra? ¿Dónde compra? ¿Cuál es su presupuesto? Además, también debe conocer las características respecto a su producto o servicio: características de los productos (esencial, ampliado o premium), las cualidades y defectos del producto (se debe ser autocrítico), el potencial para la creación de nuevos productos, identificar oportunidades y riesgos en el desarrollo de nuevos productos, un buen gerente está atento a las tendencias relativas al producto y al sector donde la empresa opera, debe conocer el precio de venta al consumidor y a sus canales de

distribución, lo que le permitirá inferir cuál sería el precio más adecuado de su producto o servicio, teniendo en cuenta la elasticidad de la demanda.

Antes de ingresar a un mercado es recomendable analizar a los competidores identificando quiénes son los actores que participan del mercado (Drucker, 2012), sus fuerzas y debilidades, los productos y servicios que ofrecen los competidores, cuáles son sus estrategias y el posicionamiento que tienen en la percepción de su marca en el consumidor o cliente. Al estudiar el mercado, también se tendrá la información respecto a los planes y acciones de los competidores, la publicidad y las acciones de promoción que ejecutan; obviamente, se debe conocer precios, tendencias características y dificultades que enfrentan los actores del mercado.

Un estudio más avanzado y profundo permitirá estudiar el mercado y las ventas, con lo que se deberá saber, en medida de lo posible, el potencial del mercado (volumen y valor), distribución física del mercado, los canales de distribución existentes, segmentación de los consumidores o usuarios, sus deseos y necesidades insatisfechas, los riesgos y oportunidades, la normativa vigente y sus restricciones (Fisher & Espejo, 2017).

Una empresa puede ingresar a un mercado siguiendo una serie de estrategias que permitirán su comercialización, entre las más importantes se destacan:

1. Definir objetivos
2. Establecer los factores que integran un sistema de comercialización
3. Estrategias competitivas de comercialización
4. Estrategias de mercadotecnia
5. Estrategias de crecimiento

Acoger una cultura "estratégica" en comercialización empresarial significa analizar los negocios desde un punto de vista financiero y económico, pero también, desde un lado competitivo.

La comercialización permite que la empresa productora se pueda enfrentar a sus competidores y operar de forma óptima con sus clientes, proyectándose a un futuro rentable, además, le permite combinar un análisis lógico con diferentes percepciones.

Varias de las acciones de la empresa se planifican e integran a un plan operativo (decisiones que se toman en cada factor: producto, precio, marca, canal distribución, etc.).

La empresa debe establecer los vínculos estratégicos con clientes, proveedores, competidores, definir a corto y largo plazo los segmentos del mercado a los que se ha de apuntar, cuál es el posicionamiento de los competidores, las cadenas de valores internas, fuerzas competitivas y las maniobras que son factibles y si el caso lo requiere las maniobras inviables.

Los especialistas responsables de la comercialización, dentro de la empresa, se integran en diferentes categorías que participan de forma activa dentro de un mercado productivo. Estas categorías se implantan en un mercado de pequeños y grandes productores que se encuentran liderados por un director o gerente, este a su vez se encargará de satisfacer necesidades de pequeños segmentos. El éxito o fracaso de la empresa u organización dependerá de que rentabilidad satisfaga o no las expectativas económicas.

En el caso que los productores no estuvieran de acuerdo con las expectativas de ganancias se debe revisar y desarrollar nuevas estrategias de crecimiento. Comercializar en mayor o menor proporción los productos es la consecuencia de procesos que se manejan o no de forma eficiente, en tanto la referencia de vender más no es sinónimo de percibir mayor cantidad de ingresos. Si los productos poseen metas permanentes de rentabilidad, sus objetivos se deben dirigir a implementar las estrategias a mediano y largo plazo, para lograr un posicionamiento competitivo.

3.- Integrando la gerencia al marketing

Cuando queremos integrar estas dos disciplinas aparecen tres tipos de estrategias, las de integración, las intensivas y las de defensa .

Dentro de las estrategias de integración, tenemos el movimiento hacia adelante, las de movimiento hacia atrás y las horizontales. Enfoquémonos en el gráfico de las fuerzas competitivas de Michael Porter, presentado en la primera entrega de esta serie (Villavicencio-Caparó & Correa-Carrera, 2021).

3.1.- Estrategias de integración

Las estrategias de integración hacia adelante implican que los distribuidores son muy costosos, incapaces o incumplidos con la fecha de entrega a la empresa. La disponibilidad de estos es muy baja y el rubro en el que hacemos el negocio está en crecimiento. La integración hacia atrás consiste en comprar el negocio de los proveedores o aumentar el control sobre ellos, mientras que, las estrategias de integración horizontal consisten en comprar el negocio de los competidores o lograr el control de ellos (Dvoskin, 2004).

3.2.- Estrategias intensivas

En este rubro tenemos tres tipos de estrategias, las de penetración de mercado, las de desarrollo de mercado y las de desarrollo de producto o servicios.

Cuando hablamos de penetración de mercado, estamos considerando un mercado insatisfecho o no saturado, hemos analizado que la tasa de uso del cliente se puede aumentar, mientras tanto la competencia no está aumentando sus ventas y estamos trabajando en un mercado en crecimiento (Dvoskin, 2004).

Cuando nos referimos a la estrategia de desarrollo de mercado, hacemos referencia a que existen nuevos canales de distribución, el negocio que tenemos está teniendo altas ventas y se ha identificado nuevos mercados no saturados.

Por otro lado, decimos que es una estrategia de desarrollo de producto cuando la empresa cuenta con productos exitosos en etapa de madurez y los clientes están satisfechos, pero pudieran probar nuevos productos. Para aplicar esta estrategia, la empresa compite en una industria con avances tecnológicos rápidos. Otra circunstancia que no convoca a desarrollar nuevos productos consiste en que los competidores ofrezcan productos de mejor calidad a precios similares y que el rubro de la empresa esté en crecimiento rápido (Dvoskin, 2004).

3.3.- Las estrategias de diversificación.

Existen tres tipos de estrategias de diversificación, la concéntrica, la horizontal y la de conglomerados (Dvoskin, 2004).

Decimos que son estrategias de diversificación concéntrica cuando se adicionan nuevos productos a mercados actuales, pero el nuevo producto está relacionado con el negocio original.

Se trata de diversificación horizontal cuando agregamos nuevos productos al mercado actual pero este nuevo producto no está relacionado al negocio original.

Se llama estrategia de diversificación de conglomerados cuando el rubro del negocio está en declinación y la empresa puede girar rápidamente a competir en un nuevo negocio, se puede comprar otro negocio o hacer sinergia con otra empresa de otro rubro. Esta estrategia se aplica también cuando estamos en un mercado saturado (Dvoskin, 2004).

3.4.- Estrategias defensivas

Cuando el escenario del negocio es pesimista se debe optar por alguna de estas tres estratégicas: recorte de gastos, enajenación o liquidación de la empresa (Dvoskin, 2004).

4.-La gestión del crecimiento empresarial

La segunda tarea de un gerente que ha logrado estabilizar la empresa es hacerla crecer; pero esta tarea debe planificarse conociendo que existen hasta seis fases de crecimiento de una empresa, a las que se les ha denominado crisis de crecimiento a saber (Greiner, 1998):

El primer momento es el crecimiento a través de la creatividad (Parra, 2003). Se hace en base a la iniciativa de sus líderes y se mantiene hasta donde la formación empresarial técnica y de emprendimiento de sus directivos lo permita. Por la naturaleza de este crecimiento, aumenta la producción y la necesidad de capital para sostener el crecimiento, lo que exige contratación de más personal, interactuar con inversionistas o bancos y la aplicación de procesos más formales. Según Greiner, esta crisis se supera en base a un replanteo del liderazgo; la empresa tiene que buscar un gerente con el perfil necesario para enfrentar esta primera crisis.

Superada la primera fase de crecimiento, viene un tiempo de sosiego y de desarrollo de áreas en la institución, por lo tanto, es la fase en la que los supervisores o mandos intermedios comienzan a tener mayor protagonismo y autonomía (Méndez Valenzuela, 2009), lo que termina generando la segunda crisis, relacionada con la burocracia que se generó para superar la primera fase. Esta nueva etapa se resuelve con la delegación de funciones, lo cual implica también una evolución para la alta gerencia, que al dejar de preocuparse por los problemas cotidianos del mando medio, ahora pasa a plantearse tareas de planeamiento estratégico a largo plazo (Ore, 2020). Acá aparece un hito importante que separa a las empresas de envergadura internacional de las que se limitarán a su mercado nacional. Por lo tanto, se le da el nombre de crisis de control.

Una cuarta fase del crecimiento de la empresa se denomina crecimiento a través de la coordinación, para superar la crisis de control. Las empresas tienen que desarrollar un sistema de control y para esto existe una oficina central de control que estandariza procesos

y burocratiza a la empresa con la finalidad de que todas las sucursales den la misma calidad a sus productos o servicios (Rosenkranz et al., 2008), lo que funciona por un tiempo hasta que se presenta la siguiente crisis denominada burocrática. Para superar esta fase, se recurre a la colaboración de los trabajadores que tienen experticia en el negocio y se recurre a la flexibilización, espontaneidad, trabajo en equipo y redes matriciales de colaboración entre trabajadores. Una vez que la calma llega a la empresa, se tiene una ventana de oportunidad para el crecimiento, pero inexorablemente, se llega a la siguiente crisis denominada de crecimiento interno, que se supera con alianzas estratégicas.

La última fase que describe Greiner es la de alianzas estratégicas (Del Prado, 2015), la cual surge luego de que la empresa atraviese por su crecimiento con base en la colaboración de redes y logra alcanzar su límite de desarrollo. Ahora, la alta gerencia tendrá que buscar fuera de la institución a colaboradores complementarios lo que se conoce como fusiones y subcontrataciones de empresas externas;W esto se da cuando la empresa tiene una magnitud global y se desea atender un mercado mundial con crecimiento externo.

Referencias bibliográficas

- Arce Burgoa. (2010). Como Lograr Definir Objetivos Y Estrategias Empresariales. *Perspectivas*, 25, 191-201.
- Del Prado, L. (2015). Alianzas estrategicas.pdf. *Boletín de Lecturas Sociales y Económicas UCA FCSE*, 3(3), 68-87.
- Drucker, P. F. (2012). *Gerencia de Empresas* (1ra ed.). Debolsillo.
- Durán, D. (1999). El análisis estratégico. *La Dirección y El Control Estratégico. Su Aplicación En Los Recursos Humanos*, 23-86. [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13220/4/Análisis estratégico %28Parte segunda%29.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13220/4/Análisis%20estrat%C3%A9gico%20Parte%20segunda.pdf)
- Durán, M. (2008). La Administración por Valores. *Management*, 26(2), 355-375. https://www.researchgate.net/publication/44045604-La_administracion_por_valores_una_metodologia_humanista_de_cambio_cultural_en_la_empresa
- Dvoskin, R. (2004). *Fundamentos de marketing*. Granica.
- Fisher, L., & Espejo, J. (2017). *Introducción a la investigación de mercados* (S. López (ed.); 4ta ed.).
- Guevara, V. (2017). El Liderazgo Centrado En Principios. *Over The Rim*, 1-92.
- Guiñazú, G. (2004). Capacitacion efectiva. *Invenio*, 7, núm 12, 103-116. <http://agricola-www.redalyc.org/articulo.oa?id=87701209>
- Méndez Valenzuela, C. A. (2009). Colaboración especial. *Rev Esp Salud Pública*, 371-378.
- Mowshowitz, A. (1994). Virtual organization: A vision of management in the information age. *Information Society*, 10(4), 267-288. <https://doi.org/10.1080/01972243.1994.9960172>

- Ore, H. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 31-44. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>
- Parra, L. B. (2003). *Espíritu empresarial, creatividad empresarial. Un nuevo reto*. 3, 133-155.
- Ponce, H. (2007). Matrix SWOT: An alternative for diagnosing and determining intervention strategies in organizations. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 12(1), 113-130. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>
- Rosenkranz, C., Seidel, S., Mendling, J., Schaefermeyer, M., & Recker, J. (2008). Towards a theoretical framework for a business process standardization. *Learning from the Past & Charting the Future of the Discipline. 14th Americas Conference on Information Systems*, 53-63.
- Sarli, R., González, S., & Ayres, N. (2015). Actualizaciones Análisis FODA. *Revista de La Facultad de Odontología*, 9, 17-20. http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf
- Villavicencio-Caparó, E., & Correa-Carrera, K. (2021). Fundamentos de gerencia aplicados a salud (PARTE I). *Killkana Social*, 5(2), 61-72. <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i2.894>

Recibido: 1 de diciembre de 2021

Aceptado: 29 de diciembre de 2021

