

# SIGMA

---

## REVISTA DE INVESTIGACIÓN

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

---

# APORTES DEL CONOCIMIENTO DE LA ÉTICA EN LAS DISCIPLINAS



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



REVISTA DE INVESTIGACIÓN  
**SIGMA**

Volumen 3, Nº 01  
ISSN 1390-8871

Universidad de las  
Fuerzas Armadas – ESPE  
Extensión Latacunga 2016

**Director de la Extensión  
Latacunga**  
Crrnl. De E.M. Freddy Játiva

**Subdirector de la Extensión  
Latacunga**  
Tcrn. Ricardo Sánchez Cabrera

**Jefe de Investigación  
y Vinculación con la  
Sociedad**  
Ing. José Bucheli, Mgs.

**Director del Departamento  
de C.E.A.C.**  
Ing. Galo Vásquez, Mgs.

**Edición**  
Gráficas Latacunga

**Impresión**  
Gráficas Latacunga

170 ejemplares  
Publicación anual  
Distribución gratuita

La revista de investigación SIGMA, con ISSN 1390-8871, fundada en el año 2014, tiene por objetivo la difusión de artículos y documentos en los campos de economía, administración, comercio, turismo, hotelería, sociología y ciencias humanísticas. La revista de investigación SIGMA, de publicación impresa anual, somete todos los artículos recibidos al sistema de revisión por pares (peer review) con la modalidad de “doble ciego” (double-blind review). Dirección electrónica: <http://deceac-el.espe.edu.ec/node/101>

## Editorial

Una de las convicciones que, a mi juicio, orienta y da cuenta de la densidad del pensamiento filosófico de Richard Rorty se encuentra en su obra *Contingencia, Ironía y Solidaridad*, donde expresa que “Nunca habrá un último poema, nunca un final del proceso. Siempre habrá espacio para la creación de sí mismo. El mundo de las verdades absolutas ha desaparecido, el sentido no puede descubrirse, sino inventarse”.

La historia de la ciencia nos ha demostrado que, tanto su corpus teórico, como sus métodos, enfoques, perspectivas, fundamentos y aplicaciones, cambian con en el devenir y las transformaciones inmanentes a las cuales están sometidos los objetos, las experiencias que de ellos tenemos y las particulares formas de observación de quienes los piensan, sienten, viven, conciencian y explican. Por ello la aspiración a construir la ciencia es un ideal que pone la proa visionaria hacia excelsitudes inasibles, puesto que constituye una maravillosa utopía nunca alcanzada, y a la par, una aventura estimulante nunca concluida en la cual se abren infinitos caminos, se tienen múltiples visiones y un inmenso campo unificado de posibilidades sin término.

## Comité Editorial

### Editora Jefe

Econ. Alisva Cárdenas, Mgs.

### Editora Adjunta

Ing. Iralda Benavides, Mgs.

### Secretaria de Apoyo Editorial

SP. María Elvira Berrazueta  
Ocampo

### Miembros del Comité Editorial

Lic. Eugenio Actis Di Pasquale, PhD.  
Universidad de Mar del Plata - Argentina

Lic. Amparo Álvarez, MBA.  
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-  
Ecuador

Lic. Edison Cabezas, Msc.  
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-  
Ecuador

Dr. Ender Carrasquero, PhD.  
Centro de Estudios Ergonómicos y del  
Trabajo - Venezuela

Dr. Lluís Coromina, PhD.  
Universitat de Girona – España

Dr. José Antonio Donaire, PhD.  
Universitat de Girona - España

Dr. Lenin Guerra, PhD.  
Universidad de Los Andes – Venezuela

Lic. Sylvia Herrera, Msc.  
Universidad de Especialidades Turísticas  
UDET – Ecuador

Ing. Luis Lema, Mgs.  
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-  
Ecuador

Ing. Cristina Nasimba, Mgs.  
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-  
Ecuador

Ing. Fernanda Navas, Msc.  
Culturania Centro de Cultura y Turismo –  
Ecuador

Dr. Gerardo Nieves, PhD.  
Universidad Nacional de Chimborazo  
UNACH – Ecuador

Ing. Paúl Sarango, Msc.  
Universidad Técnica Particular de Loja  
UTPL – Ecuador

Ing. Galo Vásquez, Mgs.  
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-  
Ecuador

El artífice de la ciencia no puede pretender, por tanto, construir la última estrofa, el final del arte y métrica que cierre apoteósica y magistralmente la trascendente empresa del conocer. Y no podría hacerlo porque en este proceso de conocer nuestro universo se nos va la existencia temporal y material, en una “búsqueda sin término” como bien lo expresa Karl Popper. Lo que hace que la ciencia sea ciencia y no otra cosa es esa posibilidad esencial de crear y recrear permanentemente nuevas visiones y explicaciones de nuestro mundo fenomenado; en este proceso juega un papel fundante la relación entre pensamiento y lenguaje, que también sufre metamorfosis, se reconstruye y se ensancha dibujando mundos fantasmáticos nunca antes imaginados; confirmando de esta forma lo que señalaba Wittgenstein en su frase más polémica presentada en el *Tractatus Logicus Philosophicus* “Los límites de mi lenguaje son los límites de mi mundo” y en su tesis III sobre la figura lógica de los hechos “Todo lo pensable es posible”.

El proceso de la construcción de la ciencia nunca finalizará en tanto en cuanto el ser humano tenga la capacidad de pensar, imaginar y crear; a través de esta aventura el ser humano se edifica a sí mismo y se proyecta circunstancial y substancialmente en búsqueda de trascendencia, porque siempre habrá espacio para la construcción de sí mismo. Por ello el mundo de las verdades absolutas es inexistente, no es posible, es inviable, es un despropósito científico. La última palabra en materia científica se ha evaporado; el sentido de las cosas y de los hechos no está dado y por ello no se descubre, sino que se inventa permanentemente. En este devenir también nosotros nos inventamos en búsqueda de nuestra identidad existencialista.

*José Rafael Laá Méndez, Ph.D.*  
Editorialista Invitado

## Presentación

En esta tercera publicación de la revista de investigación SIGMA, está plasmado el esfuerzo realizado por el comité editorial e investigadores que han colaborado con sus artículos sometiéndolos a las revisiones del claustro científico que muy prolijamente ha leído cada uno de los artículos correspondientes a sus áreas de conocimiento, asegurando de esta forma una publicación científica que aumente y enriquezca el conocimiento, como acervo de la humanidad.

Es importante seguir construyendo el conocimiento desde la universidad, por ello el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la extensión de Latacunga apoya constantemente el trabajo que sus docentes vienen desarrollando en lo referente a la academia, investigación y vinculación con la sociedad. En la medida que logremos que nuestro entorno social perciba que las actividades académicas que realiza la ESPE mediante sus proyectos de vinculación son de real ayuda y se perfeccionan mediante el apoyo de actividades de investigación, estamos seguros que se logrará establecer una sinergia participativa entre nuestro contexto local y el universitario en donde todos vayamos alcanzando un mejor desarrollo y bienestar.

La investigación científica en Ecuador, ha ido tomando especial repunte y relevancia en el mundo académico universitario. La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, ha asumido los retos que esto significa, realizando innumerables esfuerzos permanentes para promocionar la investigación desde una de las ciudades universitarias que se ubican en el centro del Ecuador, Latacunga, Provincia de Cotopaxi. Este es nuestro compromiso diario, presentar resultados del trabajo tesonero que día a día lo realizamos, no solo desde las aulas de clases u oficinas, sino desde la realidad social y el entorno en el cual nuestra universidad ha ido ganando prestigio y reconocimiento.

La intensa actividad que conlleva la investigación y la publicación de este tercer ejemplar ha sido un reto que el comité editorial ha asumido no solamente con buena voluntad, sino con conocimiento y mucha responsabilidad. Esto nos ha permitido replantear el quehacer investigativo donde deben ocurrir transformaciones internas, que al trascender permitan ir creando las bases para una universidad líder en la búsqueda de una mejor calidad de vida de las comunidades, de las empresas, en fin de nuestra sociedad.

Por tanto, me es grato presentar este tercer número, esperando siempre que sea de gran ayuda para solventar la demanda de la ciudadanía, en la incesante búsqueda de respuestas a sus problemáticas sociales y asumiendo de esta forma una responsabilidad universitaria de presentar soluciones que sean pertinentes y coadyuven al progreso de la academia, la investigación y la vinculación con la sociedad que nos rodea.

*Alisva Cárdenas de Mora*  
**Editora Jefe**

# Contenido

Seijo, Cristina ; Nava, Diamela

**Tema Central**

*Psicoterror en la gestión de educación superior. Situación ética desde lo moral*

6

Stella Colavolpe, Mary

**Tema Central - Investigadora invitada**

*La dimensión ética de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico en el contexto organizacional venezolano*

17

González, Angélica ; Iturralde, Fernanda; Morales, Johana

**Otros temas de interés**

*El agroturismo una alternativa para dinamizar la agroindustria rural*

28

Quiñónez, Mayra ; Cejas, Magda; Palomino, Luis

**Otros temas de interés**

*Los centros de información turística: eje clave en el desarrollo de turismo de naturaleza*

39

Coba, Edison; Díaz, Jaime; Sánchez, Andrea

**Otros temas de interés**

*Factores de éxito en la gestión de las asociaciones. Un estudio del programa hilando el desarrollo*

52

Avellán, Nilda

**Otros temas de interés**

*El derecho al acceso a la información pública. Resultados y análisis de una investigación realizada en el cantón Latacunga, Cotopaxi, Ecuador*

63

*Convocatoria y Normas editoriales 2016*

70

# SIGMA

## REVISTA DE INVESTIGACIÓN

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

Tema central

---

### **PSICOTERROR EN LA GESTIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR. SITUACIÓN ÉTICA DESDE LO MORAL**

PSICOTERROR IN THE MANAGEMENT OF HIGHER  
EDUCATION. ETHICAL SITUATION FROM THE MORAL

Seijo, Cristina ; Nava, Diamela

---

Artículo recibido: 10 de agosto de 2016  
Artículo aceptado: 12 de diciembre de 2016

# PSICOTERROR EN LA GESTIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR. SITUACIÓN ÉTICA DESDE LO MORAL

Seijo, Cristina \*; Nava, Diamela \*\*

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad analizar el proceso del psicoterror hacia el ser humano, con la intención de desestabilizarlo y destruir su autoestima afectando automáticamente la salud mental. El acosador según las doctrinas citadas por Abad, Olea, Ponsoda, y García, (2011), Brealey, y Marcus, (2014), Martínez (2008), Seijo y Añez (2010), busca paralizar a la víctima desde un punto de vista físico y emocional para pervertir moralmente y destruirla lentamente a través de burlas, ofensas, humillaciones, sin sentimientos de culpa para disuadir al otro, y así abandonar la empresa o grupo social en donde se desenvuelve. No obstante, el estudio se basa en una metodología de tipo interpretativa, utilizando un diseño no experimental, mediante un análisis documental, por medio del cual, finalmente se logró considerar que es importante que las organizaciones puedan implementar estrategias que permitan evitar daños hacia el respeto mutuo, integridad y dignidad humana, a causa del riesgo psicosocial denominado Psicoterror. Por tanto, el gran desafío de la Universidad Venezolana y de las organizaciones en general, es proveer un sentido de pertenencia para el bienestar de todos en las relaciones interpersonales a través de unos principios y valores éticos.

**Palabras clave:** Psicoterror, Gestión de Educación Superior, Riesgos Psicosociales, Perspectiva Moral y Ética.

## Abstract

This research aimed to analyze the process of mobbing towards the human, being with intent to destabilize and destroy their self-esteem automatically affect mental health. The stalker according to the doctrines cited by Abad, Olea, Ponsoda, and Garcia (2011), Brealey, and Marcus, (2014), Martinez (2008), Seijo and Añez (2010), is to paralyze the victim from a physical and emotional to pervert morally and slowly destroy it through ridicule, insults, humiliation, without guilt to discourage other, and thus leave the company or social group in which it operates view. However, the study is based on a methodology of interpretive type, using a non-experimental design, through a documentary analysis, by which, finally achievement considering that it is important that organizations can implement strategies to prevent damage to the respect mutual, integrity and human dignity, because of psychosocial risk called mobbing. However, the great challenge of the Venezuelan University and organizations in general, is to provide a sense of belonging for the welfare of all interpersonal relationships through principles and ethical values.

**Keywords:** Mobbing, Higher Education Management, Psychosocial Risk, Moral and Ethics Perspective.

---

\*Miembro del Comité Académico del Doctorado en Ciencias Gerenciales en la Universidad Rafael Beloso Chacín - Venezuela - Investigadora Activa

\*\*Investigadora Activa - Supervisora de captación, educación y desarrollo en la Dirección de Recursos Humanos de la Empresa Terminales Maracaibo, C.A. Filial No Petrolera de PDVSA - Venezuela  
cristinasejoa@gmail.com  
diamela.nava@gmail.com

## Introducción

Los cambios en la sociedad actual, plantean situaciones fundamentales en la ejecución del trabajo y el comportamiento humano en las organizaciones de hoy en día. En este sentido, según Sanz y Rodríguez (2011) en las organizaciones con o sin fines de lucro, a través del tiempo han desarrollado sus procesos y estructuras organizacionales de acuerdo con diferentes modelos de comportamiento organizacional, han sido adaptadas a nuevas características y exigencias de los cambios paradigmáticos manifestados a partir de la sociedad de la información y del conocimiento.

Por su parte, según Martínez (2008), las organizaciones se han transformado en centros inteligentes, convirtiéndose en mundos complejos, donde los cambios y su proyección se hacen necesarios en el ambiente donde se desarrollan para así sostener su vigencia en el tiempo. Con base a lo expuesto, los cambios, avances y transformaciones de los procesos en las organizaciones conforman una secuencia de acciones para la presencia y dinamismo que presenten en el contexto social donde actúan.

De acuerdo a estas consideraciones, las consecuencias del acoso laboral en las relaciones interpersonales, y los problemas que se podrían derivar en la salud del trabajador, además de generar tensiones y conflictos afectando el clima organizacional impacta negativamente las condiciones de vida y psicológicas de quienes lo padecen.

### **Psicoterror: una aproximación lenta y silenciosa**

Hoy en día cuando se habla de acoso, se refiere a una conducta que afecta esencialmente la autoestima de una persona. En virtud de estas razones, la dignidad constituye un derecho natural, según Gamero (2011) todo ser humano tiene derecho a la vida y a la integridad física y moral, por lo tanto; en ningún caso, pueden ser sometidos a torturas ni a penas y tratos inhumanos o degradantes. Sobre la base de las ideas expuestas, quien padece cualquier tipo de acoso sin ninguna justificación, sufre una lesión incuestionable que precisa una erradicación de carácter urgente dado a todos los sufrimientos

que ocasiona al ser humano que la padece y por ende a la empresa a causa de un acosador psicópata que comete delitos a doquier sin dejar evidencias y que algunas veces es importante que sea castigado de acuerdo a las leyes establecidas en el país.

Sin embargo, según Gamero, (2011), el significado en inglés de la palabra “mobbing” proviene del verbo “to mob” que significa (atacar en tumulto, o atropellar), producidos por una o varias personas. De esta manera, el mobbing o pricoterror en la jurisprudencia escocesa significa asamblea o reunión de individuos para propósitos violentos e ilegales, que incluyen lesiones a personas, y sembrar el terror y alarma en la sociedad. Asimismo, se usa como vulgarismo con la acepción de ataque indiscriminado por parte de un grupo desestructurado.

En este sentido, Heinz Leymann, especialista en la temática ha sido el principal investigador y divulgador del mismo, por el cual; ha llevado a cabo varias publicaciones en Suecia y Alemania. No obstante, en su teoría se plantea que este tipo de ataques se debe a que el acosador ha descubierto a una persona que posee unas características o potencialidades que no puede soportar y toma la decisión de sacarla del territorio sin dejar huellas, algunas veces el mismo lo puede llevar a cabo solo, o a través de la compañía de terceras personas.

Asimismo, de acuerdo a la doctrina citada por Sanz y Rodríguez (2011), el psicoteror es una conducta abusiva exteriorizada a través de gestos, palabras, burlas, comportamientos que atentan por su repetición o sistematización, contra la dignidad e integridad psíquica y física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo donde se desenvuelve. En efecto, el psicoteror conlleva a la víctima a un nivel de estrés postraumático es decir; apatía, depresión, problemas de concentración, irritabilidad, dificultad para conciliar el sueño, y agotamiento físico por motivos de presión e intimidación de parte del acosador sufriendo posteriormente problemas de salud.

Por tanto, se puede delimitar la interpretación de

acoso moral, en un plano descriptivo, analítico y detallado, siendo toda situación de conflicto interpersonal o grupal con el fin de poner fin al mismo, una persona o varias deciden ejercer sobre otra, la violencia psicológica extrema con el propósito de conseguir aislamiento en relación al grupo, haciéndole perder su

En este sentido, según Piñuel y Zabala (2011), la práctica del acoso psicológico es intimar, opacar, y consumir emocionalmente a la víctima con el propósito de eliminarla del territorio para satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, y manipular a la persona y así canalizar una serie de tendencias psicopáticas. Con base a lo expuesto, la víctima para el acosador es una molestia y amenaza para sus intereses personales.

Atendiendo a estas consideraciones, el psicoterror por parte de la empresa consiste en que a través de su política y la falta de valores en su entorno organizacional, lleven a cabo la persecución hacia un trabajador por motivos de organización, reducción de personal, se han estudiado casos de trabajadores que por tener un nivel de antigüedad y experiencia en la empresa, y algunas veces por ser personas de avanzada edad, también por discriminación sexual, la entidad procede a la reducción de personal o con el simple propósito fundamental de eliminar a trabajadores incómodos.

Siguiendo este marco de ideas, la relaciones de los trabajadores en la organización cuando no existe química entre los mismos, conlleva a producir tensiones que enferman física y psíquicamente cuando los problemas que padece el trabajador han sido ignorados por mucho tiempo. No obstante, cuando los trabajadores solo se adaptan por miedo y dejan de expresar sus ideas, no pueden esperar buenos resultados.

A modo de reflexión, el psicoterror se puede llevar a cabo en cualquier ámbito en donde convivan un grupo de personas es decir, laboral, escuela, universidad, incluso hasta en la propia familia. De acuerdo a la doctrina citada por expertos en la psicología, es natural que en el sitio de trabajo ocurran ciertas diferencias entre los compañeros es decir; cuando se piensa de distinta manera, o se esta bajo una fuerte presión

de tiempo, (estrés) emitan comentarios a modo de broma y estas hieran los sentimientos del otro, por tanto; no escapa que surja una agria polémica.

### **Consecuencias del acoso laboral que afectan la salud mental de la víctima**

Sobre la base de las ideas expuestas, las víctimas de acoso van más allá al afirmar que el acto violento constituye un atentado contra integridad moral y ética de la persona, en virtud que; la actuación del acosador va dirigida de modo directo para someter y manipular al mismo, con la intención de echarlo del territorio aunque algunas veces el psicópata no consiga sacarlo de la empresa, por lo menos le queda la satisfacción de hacerle la vida imposible con la mala impresión de hacer pasar al acosado como un trabajador incompetente, improductivo, y problemático.

No obstante, es por ello que, una táctica muy utilizada es la provocación continuada, a través de la cual se intenta que la víctima o acosado, debido a la tensión o estrés al que vive sometida a diario, acabe “explotando” y traicionándose a sí misma, bien de palabra o acto, con lo que ya se ha logrado el pretexto para la expulsión y así el acosador consigue el objetivo perseguido. A este respecto, según Verona y Santana (2012), el individuo durante el proceso de acoso en el ámbito laboral algunas veces son variadas y suelen utilizarse una combinación de gestos, palabras, o cualquier tipo de actitud negativa para amedrentar a la víctima, por ejemplo:

- Gritar, insultar, y humillar a la víctima cuando la misma esta sola o acompañado de otras personas con el fin de ridiculizarlo.
- Asignarles proyectos con plazos de tiempo inalcanzables de cumplir.
- Quitarle actividades que son importantes en su área de trabajo y colocarles otras tareas rutinarias sin interés con la finalidad de desarrollar en la víctima el síndrome del quemado o incluso aplica la técnica del ninguneo es decir; Matar a la víctima con la indiferencia y el menosprecio de no tomarlo en cuenta en ninguna actividad con el objetivo de que el mismo se aburra

y renuncie a la empresa.

- Manipular y retener la información para inducirle a un error durante su desempeño laboral y acusarle ante su superior por falta de negligencia y deficiencia en sus actividades laborales.
- Difamar o levantar falsos en contra de la víctima, extendiendo comentarios destructivos por toda la empresa que influyen de manera negativa en contra de su reputación o imagen profesional.
- Ignorar por motivos de envidia sus éxitos profesionales ante otras personas.
- La víctima es criticada continuamente por sus trabajos, ideas, propuestas, entre otros factores, convirtiéndose en objeto de burlas.
- El acosador puede castigar duramente por cualquier iniciativa en el marco de sus responsabilidades y atribuciones que conlleva a una supuesta falta de obediencia ante la jerarquía.
- Otra técnica utilizada es invadir y otra veces divulgar la vida privada de la víctima, accediendo a su correo electrónico, teléfono privado, documentos referentes a su vida personal entre otros.
- En algunos casos se han visto situaciones de líderes acosadores que despiden injustificadamente al trabajador sea por discriminación sexual, religiosa, y política.
- Ausencia de sentimientos y culpabilidad.

Atendiendo a estas consideraciones, la víctima de acoso laboral no siempre le resulta fácil de probar o demostrar los abusos desarrollados en su contra sin justificación alguna a pesar de la profunda huella psicológica que este dejando en su salud mental, que se estén presentando por este tipo de violencia que en algunos casos el acosador siempre trata de no dejar ninguna evidencia y así evitar que la persona atacada pueda defenderse y dejarla como mentirosa por no tener las pruebas suficientes, siendo la palabra de la víctima, contra el acosador o psicópata.

Por tanto, según Piñuel y Zabala (2011), para la víctima por muy difícil que sea demostrar que ha sido lastimado emocionalmente por el acoso laboral es su deber como ser humano, dar a conocer el daño hasta las últimas instancias por el bienestar de su salud mental y física aunque su reputación y autoestima este seriamente afectada. De esta manera, en el ambiente laboral cuando se presentan situaciones inestables con el personal y que puedan perjudicar moral y psicológicamente al personal es necesario que la organización busque especialistas en el área de la psicología para mantener la armonía y alta autoestima de los trabajadores.

No obstante, según Martínez (2008), el acoso también afectan directamente al acosador en su bienestar mental y vida personal, que conlleva a fortalecer sus malestares físicos. Sin embargo, cualquier persona puede ser víctima de este tipo de violencia emocional por lo que es importante analizar los factores que estén presentes para llevar a cabo el acoso.

En este sentido, el acoso laboral se presenta a través de un conjunto de conductas premeditadas las cuales se ejecutan de acuerdo a una estrategia preconcebida y extremadamente sutil con un objetivo claro y concreto de parte del psicópata es decir; anular a la víctima o acosado.

De esta manera, el mayor problema en las organizaciones es que la víctima de violencia psicológica algunas veces por causas del miedo, pasa a sufrir la situación en silencio hasta que llega el momento en que presenta la pérdida de control del bienestar físico, y mental. No obstante, es un reflejo de las deficiencias de las organizaciones debido a la falta de información o desconocimiento y por no inculcar un sistema de valores necesarios para el bienestar común de todos los que la integran.

Por tanto, el estrés mediante el exceso de trabajo, y la envidia son algunas de las causas que pueden provocar el psicoterror en la organización, estar bajo la presión de otras personas y de no poder realizar las actividades que se le asignan, tienen el riesgo de convertirse en víctimas. De esta manera, a través del acoso los cambios se producen de manera brusca es decir; su confianza en si mismo se altera sensiblemente, se siente

presionado e inquieto en cuanto a su carácter se vuelve arisco, antipático, desconfiado, y por ende su rendimiento laboral no será satisfactorio por tal motivo, esto conlleva a renunciar en la empresa o ausentarse de manera inesperada.

### **Elementos constitutivos de la acción humana y su impacto en el individuo**

La afectividad humana, de acuerdo con lo planteado por Guillen (2006), es singular por estar unida a la capacidad de reflexión y a la voluntad libre; esta dimensión tiene relevancia en las decisiones humanas y constituye un eje fundamental para explicar su conducta.

Es así como según Seijo y Carvajal (2010), los sentimientos son importantes por la indudable influencia que tienen en el comportamiento y en cómo los mismos afectan las decisiones. Además de definirse como el estado de ánimo producido por causas que lo impresionan, tales como el entusiasmo ante un nuevo proyecto, el temor a una posible decisión en la organización, la alegría provocada por un acontecimiento positivo inesperado o el desánimo que genera la ausencia de resultados esperados.

Según Guillen (2006), los sentimientos pueden ir a favor o en contra de la voluntad y por tanto facilitar las acciones libres, pero el dominio de estos por parte de la voluntad y la razón, no está asegurado, los mismos serán buenos en la medida en que cooperen con las acciones buenas y a la inversa.

En este sentido, la acción humana, es en la medida en que supone una decisión libre de la voluntad, motivada por una intención que puede ser racional y emocional; es decir, aunque la acción es una, en ella se puede distinguir una intención que es el resultado de un juicio querido de la razón, acerca de la conveniencia de actuar o no, y afectado a la vez por los sentimientos. La intención marca la meta, el resultado o la consecuencia vinculada a dicha acción.

De acuerdo con lo mencionado, se ejemplifica al decir que se puede actuar con pocas fuerzas físicas (corporeidad) y además sin ilusión o sin ganas (afectividad); no obstante, esto no impide la responsabilidad ética si la acción fuera consciente (existe intención) y libre (decisión de

la voluntad); de lo cual se deduce: no todo lo que se desea y ejecuta resulta conveniente.

También, junto a la intención y decisión de los medios para la puesta en práctica de la acción, existen unas circunstancias concretas, pues cada comportamiento, se produce en un momento, en un lugar y a partir de unos factores que afectan el mismo, y por tanto su juicio ético. En una organización éticamente enferma se pueden fomentar comportamientos deshonestos, mientras que en una saludable se puede contribuir con la mejora de sus miembros como personas, es decir, las circunstancias ambientales lógicamente afectan los comportamientos personales.

Por último, toda acción humana tendrá como resultado unas consecuencias más o menos previsibles, por cuanto aunque ya no formen parte de la acción en sí, en la medida en que son resultado de la misma, pueden haber sido consideradas por quien actúa. En este enfoque, no debe olvidarse que toda acción humana tiene implicaciones sobre otras personas, pero principalmente en la que actúa. Es decir, quien estafa se hace estafador y quien actúa sin hacer continua ostentación de sus éxitos se hace humilde.

Conviene destacar la necesidad de tener en cuenta los previsibles resultados de la actuación, por cuanto, toda acción acaba teniendo consecuencias sobre el actuante. Las personas que son afectadas por la decisión y de modo indirecto, por el efecto que el comportamiento provocado en terceros, tendrán en quien ha actuado, los resultados de sus propias acciones, denominadas también circunstancias que influyen en la valoración ética siempre y cuando sean previsibles y evitables.

Desde el punto de vista ético, la importancia de la intención para juzgar la acción en su conjunto, se entiende al analizar con detalle cuando se trata de medir las consecuencias del comportamiento humano. Si se miente, aunque no se note externamente, el ejecutor de la acción se hace mentiroso, si la intención es mala, quien la realiza está siendo malintencionado, aunque su actuación resulte un efecto externo positivo.

De esta manera, es indispensable establecer

un código de conducta ética que constituya las normas de buena conducta que han de regir el comportamiento de los miembros que la integran tanto en el ámbito de las relaciones internas y externas para evitar cualquier tipo de acoso, violencia, corrupción, discriminación, conflictos, entre otros. No obstante, la eficacia de este código depende en gran parte del proceso de elaboración del mismo y de la integración de la cultura ética en el día a día en la organización.

### **Fundamentos éticos morales: un proceso en permanente construcción**

La dignidad de la vida puede ser abordada, según Seijo y Añez (2010), como proceso en permanente construcción, al menos desde las siguientes instancias, profundamente articuladas entre sí:

1. Posibilidades de la vida: Se trata de evaluar, en contextos concretos y en dimensión global al mismo tiempo, en primer término, las condiciones reales de supervivencia, como seres individuales, en su dimensión de personas, en su condición social, en su situación cultural, en su realidad como especie.

A partir de la plataforma mínima de la supervivencia, en segundo término, se trata de establecer las posibilidades reales de coexistencia en la diferencia a través de acuerdos que protejan la vida. En tercer término, sobre la base de las condiciones anteriores explorar la posibilidad de construcción de una vida considerada valiosa (vida buena), realizada en convivencia con otros, y que, al mismo tiempo, de un espacio a la trascendencia.

2. Potencialidades de la vida: Se trata de incorporar, de modo importante, la creatividad, imaginación e intuición, para descubrir y potenciar aspectos no explorados de la condición humana en los ámbitos de la autocomprensión y el autoconocimiento, de las posibilidades de comprensión y de convivencia con el diferente a partir de desarrollos simbólicos, lúdicos y estéticos. Junto a ello, desplegar nuevas formas de valoración de lo propio, ajeno y de afirmación a lo común, más allá de la sola coincidencia en el ámbito conceptual-programático.

3. Capacidades de la vida: Se trata de profundizar en el desarrollo de las capacidades necesarias para vivir mejor, proceso en el cual la educación y los medios de comunicación juegan un papel destacado, a través, entre otras, de la educación para la práctica de los derechos humanos, para el respeto y el diálogo en conjunto con la convivencia política. El abordaje del proceso de construir una vida digna, mejorarla, ampliarla y defenderla se apoya, de modo no único pero sí principal en los valores del respeto, diálogo y acuerdos.

En lo que se refiere al respeto Yarce (2005) establece, en primer término, el respeto a sí mismo como principio de actuación moral consecuente y responsable. A partir de allí, se articulan los niveles del respeto a los seres humanos diferentes, a las especies vivientes no humanas y al entorno natural como fuente y espacio de vida. El diálogo, se refiere a la capacidad de abordar tanto los aspectos comunes como los conflictivos, a través de mecanismos comunicativos que constituyen, ya en sí mismos, un valor, independientemente que se alcancen o no resultados. La perspectiva dialógica recoge tanto la sociodiversidad como la diversidad cultural y moral.

Por tanto, los acuerdos a los que es posible llegar versan sobre el esfuerzo por caracterizar los pasos hacia una ética común global, en la que puedan converger propuestas de diferentes ámbitos morales; el desarrollo de iniciativas de diálogo intercultural y la potenciación de acuerdos que puedan ser efectivos para avanzar hacia una mayor protección del planeta.

Construir una vida de calidad según Hamburger (2006), pensar y actuar en dirección a una vida más digna, implica para el ser humano, en primer término, elegir el contenido de sus actos, desarrollar una conducta (conducere, orientar o dirigir), fundada en valores ofrecidos por la sociedad y la cultura (lo que resalta la dimensión social de la ética), pero abiertos a un esfuerzo de universalización que, sobre la comprensión de una condición humana común apunta a la posibilidad de una ética común.

Es así, en segundo término, el ser humano está llamado a elegirse a sí mismo, gracias a su

inteligencia reflexiva, a hacerse o gestarse a sí mismo en sus actos, en una serie de elecciones y acciones de los cuales ha de responder posteriormente. Construir una vida digna es elegir y elegirse en el marco de la responsabilidad. Construir una vida digna es elegir y elegirse en el marco de la responsabilidad. Como reflexión, conseguir un mejor bienestar ético en la organización implica invertir tiempo, capacidades, y recursos de manera progresiva para que los miembros de la organización vayan interiorizando estas ideas para que al mismo tiempo vayan adquiriendo los hábitos y virtudes necesarias, para mejorar la armonización del clima organizacional.

### **Código de conducta ética en la gestión organizacional: una herramienta para la armonización en las relaciones interpersonales**

En la actualidad la necesidad de adecuar las normas éticas en las organizaciones para lograr responder a las demandas y desafíos que genera un mundo cada vez más globalizado tanto en el sector público y privado, que conlleva al Talento Humano a estar sometido a continuas y complejas relaciones interpersonales. No obstante, este proceso no solo se lleva a cabo internamente en la empresa sino también externamente con la sociedad en general.

No obstante, según Verona y Santana (2014), la ética no es algo extrínseco que constriñe es decir, que impone en la actividad empresarial, tampoco pertenece al ámbito privado del directivo o líder, la ética es una condición necesaria para el correcto funcionamiento de la organización que conlleva a la excelencia individual y organizacional. De esta manera, el código de ética no debe ser visto como un listado de prohibiciones o reglas que traten de inhibir la superación personal, sino que permita incentivar prácticas constantes de actitudes positivas que conlleve al bienestar general en las relaciones interpersonales.

Asimismo, la ética es una dimensión de la realidad humana que no puede quedar al margen de ninguna actividad empresarial. En virtud de estas razones, la empresa puede y debe tener conciencia por tal motivo que,

los comportamientos irresponsables impiden la rentabilidad y viabilidad de la empresa a largo plazo y además debilitan la eficiencia, productividad, y confianza, del sistema económico o maximización de valor en la organización.

Con base a lo expuesto se infiere que, la reputación es uno de los principales activos que poseen y deben mantener las organizaciones para seguir llevando a cabo las buenas prácticas profesionales. Según la doctrina citada por Brealey, Myers y Marcus (2014), plantean la importancia de tener presente el mecanismo de la buena reputación por tal motivo, este ha sido tradicionalmente uno de los medios más indispensables para asegurar el cumplimiento en cuanto a los estándares éticos establecidos en el código de ética de la empresa. Así, la reputación se podría definir como un ejemplo a seguir a través de ciertos comportamientos éticos y morales que se han formado desde el pasado, por ello; la misma constituye la base fundamental para predecir su comportamiento en el futuro a través de unos valores y principios éticos ejemplares.

En virtud de estas razones, gerencias en las organizaciones actúan como encubridores de los acosadores laborales, se preocupan en la promoción de reflexiones colectivas entre sus miembros, con el fin de aportar a la consecución del bien máspreciado para el ser humano como es la felicidad. En la medida en que nosotros, los hijos y familiares, vecinos y amigos, la comunidad y todos juntos se practiquen comportamientos éticos y morales, en esa medida se logra construir la vida el mundo que todos deseamos.

Para tal efecto, la falta de un Código de Conducta Ética para el mejoramiento en las relaciones en las empresas, probablemente afloran los celos profesionales, la envidia y en el peor de los casos, perjudicar a quienes producto de su esfuerzo crecen profesionalmente y son promotores del fortalecimiento de la identidad organizacional. Con base a lo expuesto, todo lo anterior es el resultado típico del hostigamiento psicológico en el trabajo. Como complemento, según Martínez (2012) define al acosado laboral como una persona con elevado sentido de la

ética y la justicia, muy capacitado para su trabajo, fuerte sentimiento de compañerismo, iniciativa y trabajo en equipo, además aprecio entre los compañeros de trabajo, por tanto, Este perfil es el que promueve el Código de Ética a lo interno de las organizaciones.

En síntesis, las organizaciones deben tener una serie de valores éticos y conseguir que sus empleados, de cualquier nivel, alto, o intermedio, compartan esos valores y realicen su trabajo teniéndolos presente, y en el proceso de toma de decisiones consideren la ética como un criterio más, para el bienestar en las relaciones internas y externas. Por su parte, la eficacia de los códigos éticos depende en gran parte del proceso de la ejecución del mismo y de integrar la cultura ética en el día a día.

Asimismo, según Lozano (2011), la elaboración de estos códigos debe ser un proceso participativo y dialogado en el que todos y cada uno de los miembros de la organización logren tomar conciencia de las responsabilidades que se van a asumir si deciden que la empresa haga público un determinada normativa ética, es decir; el objetivo de la empresa al establecer un código ético es crear una cultura donde se delimiten las conductas deshonestas que podrían estar perjudicando al Talento Humano y a la organización, con la finalidad de marcar el camino a seguir por todos los miembros. Bajo esta perspectiva, la existencia de un código de ética en las empresas ayuda a mejorar la imagen y la credibilidad pública de las mismas, siendo esto un buen incentivo para su reputación.

No obstante, las empresas deben ser conscientes de los riesgos de prometer algo que no se pueda cumplir, pues en caso de no hacerlo la desconfianza es mucho mayor, ya que un código ético es fundamental en las relaciones en el ámbito empresarial, por ello, la normativa debe ser realista y coherente.

### **Gestión de educación superior: un entorno globalizado y complejo**

En este sentido, la gestión en la educación superior se encuentra inmersa en un mundo cambiante y lleno de incertidumbre en el cual las diferentes posiciones a nivel profesional

influyen de manera importante, encontrando en el interior de estas, según Ramírez, González, y Soriano, (2002) las condiciones apropiadas para actuar en razón de sus actividades principales: docencia, investigación, extensión, entre otras; llevando a convertirlas en un espacio sin fronteras comunicacionales, donde el dominio en cuanto a la gestión del conocimiento ayuda a la concreción de sociedades del saber.

A este respecto, la educación superior moderna se ha visto afectada por exigencias de diversas índoles que induce a entrar en la conducta de la urgencia, según Malvezzi (2004), dicho enunciado se ve obligado a mejorarla es decir, la personalidad y el comportamiento de los trabajadores. No obstante, el estudio de los rasgos en la personalidad individual, desde un punto de vista psicológico se podría señalar que los mismos constituyen en el entorno organizacional una serie de factores como la competición entre compañeros, por tareas, ascensos, de parte del superior o líder hacia un trabajador y generan en el victimario es decir el acosador una personalidad perversa.

Sobre la base de las ideas expuestas, para enfatizar y describir el tipo de personalidad en una persona influye en la forma en la que esta se sienta como víctima o victimaria, en el caso del Psicoterror a nivel universitario es detectar hasta donde afecta la motivación intrínseca del acosado o víctima así como su sentido de pertenencia, integridad, ética, y dignidad humana, por tanto; desde una postura teórica – reflexiva, en este sentido; el sitio de trabajo constituye un elemento fundamental para las relaciones laborales y afectivas entre compañeros para llevar a cabo un trato pacífico de armonía y respeto pero el psicoterror en algunos casos rompe con este esquema.

En las relaciones, según Robbins (2004), algunas personas que son percibidas como amenazantes, causan reacción en otros; conductas de acoso, de igual manera el mobbing; genera tensión, ansiedad, un grado de incertidumbre que aunado a los cambios de comportamiento la situación empeora cuando se manifiestan chismes, rumores, con el objetivo de perjudicar el sentido de pertenencia al generar recelo, desconfianza, un arma fundamental para evitar sentir pertenencia

a algo es decir; ese algo que tenga valor o un significado para alguien.

Por otra parte, según Martínez (2012), la universidad hoy en día no solo debe preocuparse por el bienestar entre el Talento Humano que la integra con respecto, a su motivación, y sentido de pertenencia. De esta manera, se vive una reorganización de la nueva concepción del trabajo, familia, y educación, para tal efecto, las organizaciones no pueden permanecer ajenas a estos fenómenos que deben adaptarse y ser parte de dichos cambios.

Visto desde la perspectiva, según Piñuel y Zavala (2002), en las instituciones de educación superior se habla mucho del proceso de empresarilización, lo cual las somete a una lógica que antes no tenían al no hacer una reinversión de forma planeada con respecto al sentir pertenencia en el lugar de trabajo siendo algunas veces la causa de sufrimientos para el personal debido a las exigencias a la acreditación, por cambios de personal, y la empresa perciba a algunos trabajadores como “molestos” que requieran desechar, otros emplean el psicoterror por problemas desde un punto de vista personal, que conlleva al acoso de carácter psicológico afectando el autoestima, y la dignidad, y automáticamente el sentido de pertenencia correspondiente a la idea de que todos deben convivir en un ambiente social, y en armonía.

En efecto, durante la práctica profesional la persona actúa o deja de actuar en contra de lo que le dicte su conciencia, sus creencias, o valores, experimentando una situación insatisfactoria de frustración o distrés moral, que según Jormsri (2004), es un desequilibrio psicoemocional doloroso que se produce como consecuencia de haber reconocido una opción éticamente deseable por no poder llevarla a cabo por falta de tiempo, resistencia organizativa, estructuras de poder que inhiben la autonomía profesional entre otras.

Sin embargo, las universidades son espacios ideales para el psicoterror debido a las características organizacionales que posee para generar un clima laboral en condiciones favorables por los rasgos autoritarios y modelos centralizados en la toma de decisiones, en virtud que, desvienen de situaciones poco claras y

estresantes.

Asimismo, según Bou (2002), es importante llevar a cabo investigaciones científicas con instrumentos de medición que permitan discriminar la permanencia de la violencia psicológica en la organización para una evaluación psicométrica de este riesgo psicosocial, que permita arrojar un diagnóstico más específico para la prevención, control, y seguimiento en las empresas e instituciones educativas con la finalidad de establecer acciones institucionales para el establecimiento de clima laboral libre de violencia a través de la sensibilización, el respeto, la igualdad, y tolerancia.

En virtud de estas razones, el prestigio social de un trabajador es definido por su eficiencia en la actividad organizacional, de este modo, el grado de reconocimiento se refleja a través de la satisfacción y por la retribución económica es decir; un trabajador que es considerado por su profesionalismo, responsabilidad, y compromiso en el ámbito laboral siente que realiza un trabajo importante, al creer que posee cierta importancia para la empresa este sentimiento incrementa satisfacción, y alta autoestima, para el trabajador pero a otros ocasiona irritación, molestia, y miedo.

### **Reflexión final**

En el mundo laboral se vive cada vez más el incremento con respecto a los daños psicológicos a la salud mental del ser humano ocasionado por el fenómeno del Psicoterror que poco a poco destruye el autoestima, el sentido de pertenencia, la dignidad, integridad, y moral de quien lo padece al mismo tiempo también afecta a la organización que en cuyo seno se presenta este desagradable comportamiento contrario a la dignidad y respeto que todo ser humano merece.

Todas estas razones, conlleva a comprender que la dificultad al momento de demostrar que algún miembro de la organización padece de violencia psicológica de manera sutil, oculta, y sin testigos, con la finalidad de no dejar huellas, es favorecer al acosador a satisfacer sus deseos de envidia, resentimiento, hacia a un compañero en el sitio de trabajo.

De igual manera, algunas organizaciones no siempre condenan este tipo de actos dañinos que afectan la integridad ética de una persona, sino todo lo contrario, lo apoya, lo fomenta y permite los abusos y el maltrato físico y psicológico que afecta la salud mental del trabajador, por tal motivo; esto conlleva a la víctima a sentirse indefenso en la mayoría de los casos sin saber que hacer.

Asimismo, este tipo de acoso como lo denominan algunos expertos, debe ser erradicado a través de charlas, código de ética, y por ende con la ayuda de algún especialista, de tal manera; que este comportamiento contrario desde una perspectiva moral y ética no debe permitirse que se ejecute en ninguna organización y no solo por los efectos negativos que puede producir en la víctima sino también en la imagen y reputación de la empresa.

Desde la perspectiva más general, es importante estimular en mayor medida a la dirección de la empresa para no permitir ningún tipo de violencia psicológica en el seno de la organización y así sancionar aquellos individuos que estén dañando la salud física, y psicológica de cualquiera de los integrantes del Talento Humano, visto de esta forma, el psicoterror es un problema ético que debe ser sancionado y no admisible en las empresas.

### Referencias bibliográficas

- Abad, F. J., Olea, J., Ponsoda, V. y García, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Brealey, S. y Marcus. J. (2014). *Principios de finanzas corporativas*. 9na. ed. Editorial McGraw Hill.
- Carvalho. S. y Bento. D. (2014). O assédio moral no ordenamento jurídico brasileiro. Disponible en: <http://www.editoraforum.com.br/ef/wp-content/uploads/2014/06/O-assedio-moral-no-ordenamento-juridico-brasileiro.pdf> Revista. Fórum Trabalhista – RFT | Belo Horizonte, ano 3, n. 1. San Paulo.
- Gamero, E. (2011). El acoso laboral en la universidad: consecuencias jurídicas y gestión de conflictos. Disponible en línea: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3711924.pdf> en el XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en la Universidad de Barcelona.
- Guillen, M (2006). *Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial*. Editorial Planeta Venezolana, S.A.

- Hamburger, F (2006). *La cultura ética en la empresa*. Paulinas. Bogotá, Colombia.
- Jormsri, P. (2004). *Moral Conflict and Collaborative Mode as moral Conflict Resolution in Health care*. Editorial. Nursing & Health Science.
- Lozano, J. F. (2011). *Qué es la ética de la empresa*. Editorial Proteus. España.
- Martínez, A. (2008). *El acoso moral en el trabajo: claves para su protección extrajudicial*, Editorial. Tirant lo Blanch, Valencia.
- Martínez, M. (2012). *El acoso psicológico en el trabajo y mobbing: patología emergente*. Gaceta Internacional de Ciencias Forenses. ISSN: 2174-9019. N°3. Disponible en: [http://www.uv.es/gicf/3Ar1\\_Mtz\\_Leon\\_GICF\\_03.pdf](http://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf) España: Universidad de Valladolid.
- Piñuel y Zabala, I. (2011). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Editorial Sal Terrae.
- Piñuel y Zavala, I. (2002). “El mobbing en la universidad: Claves explicativas y manifestaciones”. Ponencia presentada en el I Congreso Nacional sobre Corrupción en la Universidad Pública Española. Madrid, España.
- Ruiz, G. (2014). *Liderazgo Ético En La Empresa: Opción O Necesidad*. Revista De Educación E Humanidades. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4734029.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Ediciones Pearson.
- Sanz, A. y Rodríguez, M. (2011). El efecto del acoso psicológico en el trabajo sobre la salud: el papel mediador del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Artículo disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142002.pdf>.
- Seijo, C; y Añez, N (2010). La inteligencia ética y la dignidad de la vida: un horizonte actual en la humanidad. *Revista Ethos Venezolana*. Vol. 2, No. 1, Enero-Junio, ISSN 1856-9862.
- Seijo, C; Carvajal, L (2010). La ética como plataforma para la toma de decisiones en las empresas aseguradoras. *Revista Innovación y Gerencia*. Revista científica arbitrada. Vol. I. No. 1. ISSN 1856-8807.
- Seijo, C; Añez, N (2010). La inteligencia ética y la dignidad de la vida: un horizonte actual en la humanidad. *Revista Ethos Venezolana*. Vol. 2, No. 1, Enero-Junio, ISSN 1856-9862.
- Verona, M. y Santana, M. (2012). *El mobbing: un problema ético en la gestión de empresas*.
- Yarce, L (2005). *El poder de los valores en las organizaciones*. Ruz. México.

# SIGMA

## REVISTA DE INVESTIGACIÓN

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

### Tema Central

Investigadora invitada

---

## LA DIMENSIÓN ÉTICA DE LA GERENCIA DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL VENEZOLANO

THE ETHICAL DIMENSION OF THE MANAGEMENT OF  
SCIENTIFIC-TECHNOLOGICAL KNOWLEDGE IN THE  
VENEZUELAN ORGANIZATIONAL CONTEXT

Stella Colavolpe, Mary

---

Artículo recibido: 15 de diciembre del 2016

Artículo aceptado: 31 de enero del 2017

# LA DIMENSIÓN ÉTICA DE LA GERENCIA DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL VENEZOLANO

Stella Colavolpe, Mary\*

## Resumen

El propósito de esta investigación consistió en construir un tejido teórico sobre la dimensión ética en la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, tomando como referente empírico organizaciones públicas y privadas del ámbito venezolano. La fundamentación epistemológica fue el construccionismo social. Como método se utilizó el hermenéutico. Modalidad de investigación cualitativa. Las técnicas de análisis que se utilizaron fueron la revisión documental, la entrevista en profundidad y el grupo de discusión. Desde la interpretación hermenéutica, se logró la reconstrucción del sentido de los significados construidos, que unido al proceso de teorización hicieron posible la reconstrucción dialógica de la fundamentación teórica sobre la dimensión ética de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, en organizaciones públicas y privadas, enmarcadas en la cotidianidad del ámbito venezolano.

**Palabras clave:** ética, gerencia, conocimiento científico-tecnológico.

## Abstract

The purpose of this research was to construct a theoretical fabric about the ethical dimension in the management of scientific-technological knowledge, taking as an empirical reference public and private organizations of the Venezuelan scope. The epistemological foundation was social constructionism. Hermeneutics was used as a method. Qualitative research modality. The analysis techniques used were the documentary review, the in-depth interview and the discussion group. From the hermeneutic interpretation, the reconstruction of the meaning of the constructed meanings was achieved, which together with the process of theorization made possible the dialogical reconstruction of the theoretical foundation on the ethical dimension of the management of scientific-technological knowledge, in public and private organizations, Framed in the daily life of the Venezuelan environment.

**Keywords:** ethics, management, scientific-technological knowledge

---

\*Docente Titular Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez  
Estado Guárico - Venezuela  
mstella51@hotmail.com

<sup>1</sup>Tesis doctoral titulada "La dimensión ética de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico en el contexto organizacional venezolano" se recolectaron los datos en el año 2006 y se actualizaron en el año 2015. Doctora en Ciencias Administrativas. Urbanización Antonio Miguel Martínez, Calle Farriar, RD8, San Juan de los Morros, Estado Guárico, Venezuela.

## Introducción

La finalidad de esta investigación fue construir una fundamentación teórica sobre la dimensión ética de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, en organizaciones públicas y privadas, enmarcadas en la cotidianidad del ámbito venezolano. La investigadora estableció una relación intersubjetiva y dialógica con los informantes claves, para aprehender sus testimonios, los múltiples significados construidos por ellos, con la finalidad de conocer, comprender e interpretar lo que ellos piensan en relación a la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, los ejes problemáticos que emergen de la dimensión ética y la citada gerencia y las implicaciones éticas de estos ejes problemáticos.

Para ello fue necesario como punto de partida, revisar aspectos teóricos, los cuales fueron divididos en dos partes: los antecedentes de la investigación, donde se incluyen, entre otros algunos estudios relacionados como el de Ferrete (2005), el cual realizó una investigación titulada *La ética ecológica como ética aplicada*. Un enfoque desde la ética discursiva. La intención fue presentar y justificar las coordenadas básicas de una ética ecológica entendida como una ética aplicada con pretensión universalista, posibilitada por el marco conceptual de una nueva ética del discurso y con la incorporación de la perspectiva de género a la problemática ambiental, y el de González (2001), “La responsabilidad moral de la empresa”, una revisión de la teoría de Stakeholder desde la ética discursiva.

Su objetivo fue plantear la posibilidad de un modelo integral de Stakeholders, capaz de dar razón de la responsabilidad moral de la empresa y de su aplicación o realización en la praxis empresarial. La otra parte de los aspectos teóricos fueron las teorías de entrada, contentivas de elementos referenciales como la gerencia del conocimiento a modo de instrumento de transformación global Druker (1989) (1994), Gibbons (1997), las teorías éticas, la ética y las corrientes del pensamiento filosófico Cortina (1996), Cortina y Marinez (1996), Santana (2000), el desarrollo humano y sus informes.

El fundamento epistemológico que le sirvió de soporte a la investigación fue el construccionismo social, bajo la visión de Gergen. En cuanto al

abordaje metodológico, se trató de una modalidad cualitativa, de campo, de tipo descriptiva; el método para abordar la realidad fue el hermenéutico en la visión de Gadamer; los once informantes claves pertenecen al contexto socio-cultural denominado ámbito organizacional venezolano.

En cuanto a las técnicas de recolección de la información se utilizaron la revisión documental, la entrevista en profundidad y la técnica de conversación: grupo de discusión. Del procesamiento hermenéutico de la información emergieron dimensiones y categorías que relacionadas entre sí que conformaran una red estructural o un sistema dinámico de relaciones, que unido al proceso de teorización hicieron posible la reconstrucción dialógica de la fundamentación teórica que dio cuenta de cómo la dimensión ética puede convertirse en el eje estructurador y vinculante de la gerencia del conocimiento científico- tecnológico en las organizaciones públicas y privadas del ámbito venezolano. Esta reflexión científica se ha organizado se organiza en los siguientes títulos: *Introducción*, *Contextualización de la realidad*, *Comprensión de las rupturas epistemológicas producto del ejercicio hermenéutico*, *Planteamiento Teórico Central* y finalmente, como un punto de partida para seguir reflexionando

## Contextualización de la realidad

En la actualidad se proclama de forma amplia que el conocimiento y la información constituyen fuentes de bienestar y progreso, eje principal del desarrollo de sociedades, regiones y organizaciones. Sin embargo, ese papel esperado del conocimiento, no es lo que se evidencia, la realidad mundial nos dice otra cosa, aproximadamente dos tercios de la humanidad vive en el subdesarrollo, la marginación, exclusión y la pobreza. La aplicación de los avances científicos y tecnológicos en ocasiones ha sido la causa del deterioro del medio ambiente, lo cual se palpa en el agujero de la capa de ozono, la pérdida de la diversidad biológica, la destrucción masiva de los bosques tropicales, el acelerado calentamiento del planeta. Estamos rodeados de evidencias de la existencia de progreso material, pero que se puede decir respecto a su impacto en la vida moral de los individuos, en el proyecto

civilizatorio humano, de sus repercusiones éticas en la sociedad, aquello por lo que medimos el avance social y el progreso en definitiva. ¿Acaso puede pensarse en desarrollo científico dando la espalda a la espantosa pobreza de millones de seres?, ¿puede hablarse de bienestar y progreso comprometiendo la existencia misma de las futuras generaciones?

La preocupación de por qué interesa la dimensión ética de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico en las organizaciones públicas y privadas del ámbito organizacional venezolano, encuentra respuesta en el hecho de que el propio conocimiento científico ha puesto de manifiesto que en el siglo XXI, la humanidad afronta la inexcusable necesidad de rectificar estilos y formas de desarrollo económico que, de continuar su desenfrenado ritmo y seguir agravando las terribles contradicciones entre la opulencia y la precariedad de la subsistencia, amenazan agotar para siempre recursos inapreciables del patrimonio planetario, y lo que es peor, comprometer la existencia misma de las futuras generaciones.

En un mundo global telúrico y complejo, donde las variaciones son muy rápidas, frecuentes y profundas, donde las relaciones de distintas características y naturaleza se alternan, se combinan y entrelazan para formar la textura del todo; en esta amalgama el ligamento parece ser la ética, la cual podría actuar como un eje estructurador y vinculante. En este sentido, una gerencia del conocimiento en las organizaciones pertrechada de sólidos postulados, valores e ideales de la ética podría reorientar los pragmáticos e insensibles fines individualistas y de la rentabilidad económica- financiera, para encaminarse por la ruta de lo social con fuerte dosis de humanismo. Vale decir, la gerencia de recursos y conocimientos en función de seres vivos y en armonía ecológica. ¿Por qué no probar con un mundo contemporáneo humanizado o ecologizado por la ética que promueve la trascendencia de la vida o el proyecto civilizatorio humano?

En función de lo anterior, el proceso de construcción y configuración de esta reflexión científica, gira en torno a dos dimensiones básicas interrelacionadas, interconectadas y en

constante movimiento como lo son la ética y la gerencia del conocimiento, siendo más explícita, la investigación se ubica en el contexto de la dimensión ética de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico en el ámbito organizacional venezolano; área en la cual se pueden ver dos líneas de pensamiento estrechamente vinculadas como la ética, que tiene postulados y principios universales trascendentes en el tiempo y la gerencia del conocimiento, donde lo que cambian son los métodos, los procedimientos y los objetos, pero los estatutos de la ciencia se repiensen y se refundan.

Con respecto a la ética, para efectos de esta investigación es interpretada como la ciencia filosófica encargada de estudiar o reflexionar sobre la moral, es la disciplina filosófica que estudia el comportamiento moral del hombre en sociedad, puesto que la moral es un fenómeno eminentemente social. Es de hacer notar que la ética es una ciencia filosófica, es parte de la filosofía, pero no de una filosofía metafísica y apriorística desligada de la experiencia y de los fundamentos históricos y concretos que ofrece la cultura.

De manera que y reforzando lo ya expresado, la ética tiene por objeto el estudio y análisis de la moral. La ética no hace, ni predetermina a la moral, es decir se hace a partir de la moral, surge del análisis y reflexión sobre la praxis, se basa en la experiencia moral, en otras palabras se construye sobre la historia de la moral activa, sobre la naturaleza y calidad de los fenómenos morales. La ética no puede prescindir de la historia de la moral concreta, pero esto no significa que se pueda confundir con ella. Primero son los hechos, los fenómenos, las manifestaciones de conducta, y de ello se derivan los principios generales o las leyes universales. De esta forma ocurre en toda ciencia referida a contenidos y a datos de experiencia; y la ética no es una ciencia formal, válida a priori, sino empírica y, como tal procede por inducción y a posteriori.

Con respecto a la gerencia del conocimiento, se parte del hecho de que el conocimiento en la actualidad, es un recurso intangible, es un proceso dialéctico y caótico, dinámico y cambiante, es un fenómeno temporal, una construcción social que surge en un contexto histórico, cultural, y

emerge a partir de interacciones entre diversas personas, por ello, la creación del conocimiento es colectiva, multifacética y cooperativa, inter o transdisciplinaria, lo cual transforma la responsabilidad, que tradicionalmente recaía en unos pocos especialistas reconocidos, en una responsabilidad más amplia de carácter social.

En el marco de tales concepciones, se tiene que el verdadero origen de la gerencia del conocimiento en las organizaciones se asocia y compromete con elementos como: la misión, visión, filosofía, valores, propósitos, procesos, recursos, trabajo en equipo, estrategias, los estilos con que se presenta, las formas que asume, los productos que genera y la manera en que la perciben sus operadores. En este sentido, envuelve la identificación, análisis y desarrollo del conocimiento tanto disponible como el requerido, por lo tanto, implica la coordinación de todos los recursos, a través del proceso administrativo (funciones de planificación, organización, dirección y control), a fin de lograr objetivos establecidos. La gerencia del conocimiento revela el interés por hacer que el conocimiento sirva de factor para que los usuarios se hagan mejores a partir del ejercicio de generar, compartir, orientar, aplicar y evaluar el conocimiento. La gerencia y el conocimiento separadamente, así como la gerencia del conocimiento, de manera integrada, deben existir a favor del ser humano.

En obsequio de la claridad es importante apuntar que no se tiene por finalidad reducir a dos elementos, el discurso científico manifestado a través de esta reflexión, la finalidad es aprehender y comprender los elementos ya citados, en un plano tejido de relaciones, de vinculaciones, policromático, multifacético, donde hay muchas acepciones e interpretaciones, y de donde se desprendieron nuevas dimensiones, conceptos, elementos, entre otros aspectos.

Toda esta disertación, conduce a la formulación del siguiente planteamiento: dado que vivimos en sociedades muy diversas, contradictorias y con niveles desiguales de desarrollo, sustentabilidad y equidad, caracterizada por una suma y absoluta complejidad, dada en gran medida, por el mismo conocimiento que hemos generado y aplicado, y los grandes volúmenes de información que se están manejando, además de los intereses

diversos por enfoques filosóficos, económicos, políticos, organizacionales, sociológicos igualmente variados, es necesario que la gerencia del conocimiento en el ámbito organizacional venezolano se salga de la intención y el ánimo de sólo producir rentabilidad económica, con fines individuales, para ir en pos de una rentabilidad diferente, más intangible, la rentabilidad del equilibrio humano, rentabilidad social, ecológica; entonces la ética en este ambiente juega un papel fundamental, se convierte en un elemento vital para la gerencia del conocimiento científico-tecnológico que promuevan la calidad ambiental, el manejo sustentable de los recursos naturales, el bienestar de los pueblos y el reconstruccionismo del mundo. En efecto, la dimensión ética no es el adorno de los procesos de desarrollo sustentable, es una de sus bases reales y duraderas.

### **Comprensión de las rupturas epistemológicas producto del ejercicio hermenéutico**

La globalización, como fenómeno ha permitido, la universalización de la información, de las corrientes financieras, pero no los derechos de la gente, ni el bienestar de los seres humanos, ni el desarrollo humano. Este conocimiento de la desigualdad, una vez referido a la propia situación de carencia de bienes y servicios básicos, es generador de frustración, de actitudes desesperadas, de odio, de integrista y de violencia, y hasta de racismo, y no son pocos, o sea nada menos que 3.000 millones de seres humanos pueden sufrir hoy en el mundo este sentimiento de injusticia.

En este mismo orden de ideas, los índices de pobreza, desnutrición, analfabetismo, padecimiento de enfermedades endémicas, insalubridad y la escasez de los más elementales recursos para tener una existencia material y una vida digna, presentes en la gran mayoría en los países del Planeta, dan cuenta del poco desarrollo humano que ha generado la ciencia y la tecnología, desde la revolución industrial hasta el momento histórico en que vivimos. Se puede decir, por una parte que el propósito ulterior de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, no se ha logrado plenamente, y como resultado de esto se puede calificar de fracaso la acción gerencial en este campo. Por otra parte, se entiende que

de acuerdo con los objetivos de rentabilidad económico-financieros de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, la ética no ha sido un ingrediente orientador de esta conducción en pro del desarrollo humano. En una expresión muy categórica podría decirse que a mayor avance de la ciencia y tecnología hay una gerencia con mayor carencia de ética, pues los niveles de desarrollo humano lo demuestran de manera fehaciente.

En materia de edificación personal, mediante el cultivo y práctica de valores de naturaleza espiritual, la gerencia del conocimiento científico-tecnológico ha contribuido muy poco, en otras palabras el crecimiento científico y tecnológico no va acompañado de un crecimiento espiritual. En la mayoría de los casos una pobreza material conlleva a una mayor pobreza espiritual. Pero lo contrario, también conduce a pobreza espiritual; es decir la riqueza como puente para acceder al bienestar. Esta falta de valores espirituales, evidentemente es producto de muchos factores que gravitan en la esfera del desarrollo individual y colectivo; no obstante en el mundo global en el cual vivimos, la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, es parte de la sociedad del conocimiento hiperinformada, que en lugar de fomentar un crecimiento espiritual de todos los individuos humanos, más bien destruye los valores.

Es de suponer que mientras más conocimiento tenemos sobre la vida humana y de las demás especies y seres que pueblan el Planeta; así como de su relación armónica e interdependencia; deberíamos actuar en pro de la vida y no contra la vida, pues romperíamos ese orden vital necesario para la estabilidad y proyección de nuestra existencia. Aquí la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, yace en el banquillo de los acusados, pues es la llamada a manejar tales conocimientos y de tal forma que asegure la vida en cualquiera de sus manifestaciones. La demostración más patética de que esta gerencia no está a favor de la vida, sino en su contra es las emisiones de gases que producen rotura en la capa de ozono, calentamiento global por la acción industrial, destrucción de los bosques y fuentes de agua, deterioro y degradación de la tierra, así como también la utilización de especies animales para fines industriales, de laboratorio y

de producción de riquezas. La vida humana y de las demás especies está seriamente amenazada por una ciencia y tecnología triunfante, que éticamente contradice el sentido espiritual y divino de la vida.

La gerencia del conocimiento científico-tecnológico, sometida por la búsqueda de acumulación de riquezas, ha estado orientada básicamente al logro de objetivos de rentabilidad, de eficiencia, eficacia, competitividad, dominio de mercados y ejercicio del poder económico; pero se ha preocupado muy poco del cultivo de valores humanos, el desarrollo del arte, de la estética y de la cultura de los pueblos en general como un propósito esencial de la acción gerencial y de la aplicación de ese conocimiento científico-tecnológico, en función del ser humano.

La preocupación que se observa en la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, por la cultura, el arte y los valores humanos constituye un ropaje temporal, estratégico, mediante el cual se disfraza la gerencia para parecer el bienhechor de la sociedad, protector de valores fundamentales; cuando en el fondo más bien subyacen propósitos económicos, políticos y de dominios a través de la posesión del conocimiento.

El sistema económico como referente del progreso humano ha privado tanto en el desarrollo social y en el pensamiento del hombre moderno y contemporáneo, que ha desplazado en gran manera los principios éticos y comportamientos morales; es decir, la ética y todos los valores que apareja quedan supeditados a los intereses económicos-financieros de la organización o a intereses individualistas. Es por ello, que nos encontramos en el siglo XXI con un desarrollo científico-tecnológico que está trayendo consecuencias nefastas, no solamente en el ámbito humano, sino desde el punto de vista del entorno ecológico natural.

Esto denota que en aras de un desarrollo tecnocientífico voraz, vertiginoso y perniciosamente eficiente, el cual provee al ser humano de satisfacciones materiales, un abandono de la teoría y praxis ética que le da sentido y razón a la existencia de la vida humana; por eso ahora nos encontramos perplejos frente a una realidad que rebasa nuestras posibilidades de solucionar problemas o de reconstruir lo que hemos dañado

con nuestra acción desmedida de producción y enriquecimiento: el agujero de la capa de ozono, recalentamiento del planeta, la acumulación de gases causantes del efecto de invernadero, la destrucción de especies, y los efectos resultantes como los cambios climáticos, y la pérdida de tierras y recursos hídricos; como efectos de un desarrollo económico desmedido, de espaldas al planeta y de espaldas al ser humano.

En materia de sostenibilidad ambiental tenemos experiencias en Venezuela que contradicen la teoría y práctica de esta sostenibilidad: los derrames petroleros, la destrucción de la reserva forestal de Ticoporo, la destrucción de bosques maderables en casi todo el territorio nacional por la ejecución de proyectos mal orientados y manejados; donde no aparecen elementos éticos que llamen la atención acerca de la protección de estos bienes de la república para bienestar de futuras generaciones. La sostenibilidad en esencia está llamada a contribuir con la explotación de recursos naturales de manera racional que permita el mantenimiento de tales recursos o volverlos a su estado natural. En Venezuela se ha hecho lo contrario. Esta es la experiencia de casi toda Latinoamérica. Los proyectos de sostenibilidad ambiental deben estar inscritos en los principios constitucionales que regulan esta materia, los cuales tratan de los derechos ambientales.

La gerencia del conocimiento científico-tecnológico, en las organizaciones públicas y especialmente en las privadas no han fomentado, ni fortalecido la imagen de una empresa ciudadana, sino que se han comportado como simple agentes económicos, centros financieros, productores de bienes y servicios, depósitos de memos e informes, y diseñadores de estrategias de negocios. En la mayoría de las organizaciones prevalece la idea de que se debe ser competitivos y eficientes, son valores contrapuestos, asociados exclusivamente a la ganancia y a la ley del más fuerte. Igualmente, se presta mucha atención a los fines a alcanzar, metas, objetivos y propósitos individuales, sin importar el bienestar económico del colectivo, es decir de todos los que con su esfuerzo contribuyen al mantenimiento de la organización.

Las grandes corporaciones privadas realizan un sostenido esfuerzo por presentarse como una

entidad ética; para fabricar y vender la idea de que tiene responsabilidades y obligaciones no sólo hacia su personal sino también hacia la colectividad en su conjunto. La protección se convierte en un medio para procurar una buena recepción social de la empresa. Sin embargo, la realidad social, económica, científica y tecnológica, en materia de desigualdades, de nuestro país y de los países Latinoamericanos nos muestra todo lo contrario.

Vivimos en una época de enormes transformaciones sociales, debidas en gran medida al desarrollo del conocimiento científico-tecnológico. La sociedad del conocimiento, como es definida actualmente, se caracteriza por el papel que juegan la ciencia y la tecnología en el desarrollo socio-económico, hasta el punto de considerarse que están abocadas a sustituir al factor capital en las relaciones de producción, por constituir el principal recurso productor de riqueza. Tanto es así, que el siglo XXI ha comenzado bajo el signo de la globalización tecno-económica. Sin embargo, los seres humanos globalizados comparten un mundo en el que convive un acelerado desarrollo científico-tecnológico con la acentuación de las diferencias en la distribución de la riqueza y el conocimiento.

Las actividades precursoras de la ciencia y tecnología, tales como educación, investigación científica, cultura y desarrollo tecnológico en Venezuela, no son reconocidas y tratadas como bienes públicos. El esfuerzo de divulgación y distribución de los beneficios intangibles y prácticos del conocimiento científico-tecnológico, colocándolo a disposición de la humanidad, en especial de las comunidades del Tercer Mundo, por las universidades, centros de investigación y organizaciones públicas y privadas en general es muy poco. De la misma manera, es mínimo el compromiso de crear espacios de cooperación en ciencia y tecnología entre nuestros países, tanto en el sector público como en el privado, tomando en consideración los retos éticos, políticos, sociales y económicos que actualmente enfrentan.

En ese desarrollo económico desmedido ha estado presente, como discurso teórico, el humanismo antropocéntrico, el cual se ha entendido como una filosofía que fortalece la

idea del hombre como centro del universo y como beneficiario de todo esfuerzo humano y de los dones de la naturaleza. Esta idea fortaleció los argumentos de los responsables de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico en el ámbito organizacional, para actuar en función del hombre, por cuanto es el centro de todo. Esto implica que el entorno es un objeto para el provecho individual. Es así como los animales, el campo, el aire, el agua, la selva, están a su servicio y que lo racional es obtener de ellos una ganancia a pesar de su degradación.

En la sociedad postindustrial, subyace una racionalidad instrumental que ha generado una gerencia del conocimiento tecnológico enfocada bajo una visión utilitaria, reduccionista, un proceso puramente técnico, que busca la eficacia por la eficacia, disfrazada de algunos rasgos sociales. En otras palabras, responde más a fines individualistas, económico, político y de poder, que a fines éticos, colectivistas, sociales y ecológicos.

Como corolario de lo anterior, en la actualidad el hedonismo, utilitarismo y pragmatismo, como corrientes filosófico-sociales, siguen estando presentes en las teorías de la ciencia administrativa y por ende, en la gerencia del conocimiento científico-tecnológico del ámbito organizacional. Al considerar las organizaciones públicas y privadas, ambas racionalidades son similares y se encuentran presentes las corrientes arriba citadas, en tanto que son ajenas al contexto, una por razones económicas y la otra por razones de percepción social; los dos tipos de organizaciones poseen subyacentemente el problema del poder.

Uno de los grandes dilemas presentes en un discurso ético posmoderno, orientado por el nuevo paradigma de la ciencia, consiste en el rompimiento de una estructura contradictoria subyacente en el proceso de gerencia del conocimiento científico-tecnológico, consistente en un discurso ético-teórico que no se materializa en la práctica, es decir no hay coherencia entre el pensar, enunciar y el hacer. Mal podría practicarse una ética principista y referencial, cuando la realidad requiere comportamientos que compaginen con la naturaleza dinámica y cambiante de los fenómenos. Además, son pocos

los mecanismos que integren y propongan el diálogo sobre temas relacionados con la ética, la ciencia y la tecnología entre el Estado, las organizaciones y las comunidades en general.

La presencia de ese círculo vicioso origina la idea de un círculo virtuoso donde se compagine la ética teórica, normativa, con la ética práctica de naturaleza vivencial. Esto permite deconstruir el discurso ético actual para proceder a una instauración epistémica de una ética basada en la convicción, en la reflexión, en la necesidad, en el ejercicio de un pensamiento global, en el dialogo y en un darse cuenta de la presencia y utilidad de los demás seres con los cuales compartimos las dimensiones espacial y temporal en sociedad.

### **Planteamiento teórico central**

Al observar en la perspectiva filosófica-social el objeto de una construcción teórica orientada teleológicamente hacia la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, bajo elementos éticos invasivos que permea a la totalidad de las operaciones, actitudes y actuaciones de los actores de la gerencia mencionada, se impone la necesidad de construir un planteamiento central que presente en un multiperspectivismo los componentes fisonómicos de una Teoría sobre la dimensión ética en la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, que permita especular y proyectar explicaciones generales acerca de las entidades éticas que motorizan una gerencia del conocimiento científico-tecnológico, al servicio del hombre, en sus relaciones con el hombre, la ecología, la naturaleza en general y la artificialidad construidas por el hombre mismo.

Este planteamiento teórico central considera como objeto de la construcción teórica los componentes fisonómicos éticos en la gerencia arriba citada, orientados hacia el cultivo de entidades espirituales y de igual forma, a manera de complementación orientados hacia el desarrollo de entidades materiales.

En relación al conjunto de aquellos elementos, que permiten el desarrollo de entidades espirituales, a saber: La ética coadyuvante del desarrollo humano, a través de la educación, la debida y oportuna información, la estimulación de conductas positivas, el logro de metas familiares y comunales, así como el crecimiento dentro de las organizaciones que de un sentido de

seguridad personal y en el entorno donde se gesta el desarrollo humano. Al respecto, en “Gaudium Et Spes” (1986) señala que las instituciones humanas, privadas o públicas, deben esforzarse por ponerse al servicio de la dignidad y del fin del hombre. Luchen con energía contra cualquier esclavitud social o política y respeten, bajo cualquier régimen político, los derechos fundamentales del hombre. Más aún, estas instituciones deben ir respondiendo cada vez más a las realidades espirituales, que son las más profundas de todas.

De ahí que, esta Teoría plantea en segundo lugar la cooperación con el crecimiento espiritual y equilibrio ecológico. La ética juega un papel que se pierde de vista en el desarrollo de los ideales espirituales, de la reflexión religiosomística, de la tranquilidad y solidez de las ideas y concepciones ideológico-políticas que mantiene la homeostasis entre lo que es el hombre, lo que hace el hombre, su entorno y el ámbito social donde se inscribe.

Otro componente de la fisonomía ética es el rasgo que constituye referente en torno al cual se concibe y aplica la ética. Este referente es “la vida”, la cual debe ser fomentada y protegida en todas sus manifestaciones en la naturaleza. La ética entonces, como sustancia vital en la gerencia del conocimiento científico-tecnológico debe estar orientada a la protección de la vida, sin ningún tipo de condición.

Este proceso gerencial mediante el cual se maneja conocimiento científico-tecnológico, morigerado por una dimensión ética debe traslucir como función el cultivo de entidades tales como: el arte, la cultura y los valores humanos, como manifestaciones del espíritu.

Y por último, la ética en este proceso de gerencia se presenta como un coadyuvante en la defensa de los derechos humanos y del alcance de los propósitos que se ha trazado el país mediante el pacto social y político reflejado en nuestra Carta Magna. Estos son la participación, el cooperativismo, la justicia social, la equidad en la distribución de la riqueza, la convivencia y protección ecológica y la preocupación por el disfrute equitativo de los recursos y el desarrollo de una vida plena.

La otra vertiente del planteamiento teórico

central, está referida como antes se indicó al desarrollo de entidades materiales, al aplicar el componente ético a la gerencia del conocimiento científico-tecnológico. En este sentido, este amalgamamiento no desarticulable entre ética y gerencia del conocimiento debe estar, en primer lugar, en función de la sustentabilidad y sostenibilidad ambiental; lo que implica que la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, debe procurar un uso racional de los recursos naturales para evitar su agotamiento indiscriminado y más bien, reponer, repotenciar o regenerar en la medida de lo posible la integridad de tales recursos para bienestar del entorno inmediato, mediato, y lejano. En palabras de Creme (2006) mucho depende de que el hombre comprenda que tienen, como custodios, la responsabilidad de cuidar con esmero el bienestar del planeta y de todos sus reinos, y de traspasar un hogar planetario vibrante y saludable a las futuras generaciones.

En razón de lo anterior, la Teoría sustenta y promueve planteamiento que fortalecen la educación y la cultura de sustentabilidad en todos los ámbitos del quehacer social y básicamente la acción científica-tecnológica en el ámbito organizacional. La sustentabilidad de la vida en el planeta depende del mantenimiento y respeto de las leyes que rigen la evolución de las especies y de su entorno. El ser humano, a través del conocimiento científico-tecnológico, no tiene ninguna capacidad efectiva para pronosticar el modo en que la alteración de estas leyes repercutirá en el equilibrio del planeta.

Otro aspecto concerniente estrechamente con la teoría y acción sustentable, es la sostenibilidad que está relacionada longitudinalmente con el mantenimiento en el tiempo de proyectos científicos-tecnológicos, que además de ser sustentables, rentables desde el punto de vista económico, sean también necesarios para la estabilidad social y el bienestar de los seres humanos. La ética en la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, tiene aquí un papel fundamental puesto que la sostenibilidad mantiene una relación vinculante con el uso racional de recursos, sus mínimos efectos perniciosos y propósitos que buscan el bienestar humano sin dañar el medio ambiente, en el cual se comparte la vida con otros seres de

naturaleza animal, vegetal y mineral; además de la búsqueda de permanencia en el tiempo de entes organizacional artificiales que contribuyen y facilitan la tarea cultural de la sostenibilidad.

Igualmente, dentro de las entidades materiales que deben desarrollarse a través de la dimensión ética en la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, se tiene la conquista y mantenimiento de la estabilidad económica. Esto significa, que la gerencia antes mencionada alimentada por ese componente ético, lejos de rechazar todo objetivo de rentabilidad económica, debe más bien propender al desarrollo de economía, pero con el propósito ulterior del logro de estabilidad y bienestar seguro en el tiempo, para el hombre y para las demás especies, en un contexto donde todas las acciones y movimientos sociales, reflejen el equilibrio que procede de una estabilidad económica, siempre alimentada por el componente ético. En otras palabras, la principal finalidad de las organizaciones o empresas no consiste sólo en obtener utilidades ni en generar capital, sino en atender a las necesidades nacionales y propiciar el bienestar de todos quienes laboran en ella.

En sintonía con lo que se viene planteando, Guedez (2003) dice: "...la gerencia del conocimiento, cuya dimensión no promueve sólo resultados productivos y efectos de posicionamiento empresariales. Ella también responde a un origen, a una naturaleza y a una finalidad humana. Ella nace del ser humano, se adentra a través de los mecanismos interactivos del ser humano, y se proyecta hacia la consolidación y profundización de la condición humana" (p.229).

De lo anterior se desprende, que esta teoría concibe como compatibles la búsqueda de estabilidad económica y la fuerza de la ética en la gestión de esa estabilidad; por lo tanto, no se debe demonizar y separar como si fueran agua y aceite, por una parte la dimensión ética en la gerencia del conocimiento científico-tecnológico y por otra parte, la búsqueda de bienestar económico permanente. Esto dos propósitos pueden ser perfectamente compatibles en un contexto social de hechos y acciones complejas por sus distintas naturalezas, que encuentran su equilibrio en el pensamiento y acción del hombre concretadas en una cultura de la vida, el bienestar y la búsqueda

de felicidad.

En función de los argumentos presentados, lo que sí rechaza esta Teoría es la concepción materialista que separa al hombre de la naturaleza, así como a la mente del cuerpo, y permite que los genes, los órganos y las especies animales y naturales sean considerados como productos, aplicando los criterios de mercado en su utilización, comercio y definiciones. En resumen, esta Teoría objeta cualquier intento de mutilar o dañar la integridad de la vida en todas sus manifestaciones teniendo como piso, punto de partida y justificación, el poder económico, político y el conocimiento científico-tecnológico.

Uno de los objetos de significación especial en esta teoría consiste en la búsqueda de equidad y justicia en la distribución de la riqueza. Esto no tiene que ver con un repartimiento cuantitativo igualitario de bienes nacionales, empresariales o el producto de los procesos de producción de riquezas. Esto tiene que ver más bien con la igualdad de oportunidades, con dar a cada quién lo que en justicia requiere para su desarrollo personal, familiar y colectivo en general. La distribución de la riqueza entonces, no es un ejercicio matemático elemental, sino más bien el esfuerzo para crear condiciones en las cuales todos tengamos la oportunidad de desarrollarnos según la libertad que tenemos para escoger, el libre albedrío y la racionalidad con la cual abordamos la aventura de la vida.

Lo arriba señalado, se puede vincular con lo expuesto por Fischer (2006), cuando dice que aquí no se cuestionan la casa propia, la cuenta de ahorros o los derechos de autor. Pero debe quedar claro que las ventajas de uno no deben redundar en perjuicio de otro, puesto que de lo contrario se fomentarían los desarrollos antisociales, destructivos y nocivos para los seres humanos y el medio ambiente. El poder y el afán extremo de posesión ciegan al ser humano, lo insensibilizan endureciendo su corazón. El hombre pone en peligro la función del sistema de la vida siempre y cuando utilice su propiedad o su saber de forma nociva para el sistema global.

Todo esto tiene relación con la visión ideológica que orienta el quehacer cotidiano y la vida trascendente de una nación. En este sentido la equidad y la justicia se desprenden de un pacto

social, de un pacto político, de un proyecto de Nación y más allá de todo esto de un pacto para la vida; y la puerta para entrar en esta experiencia, de acuerdo con esta Teoría consiste en permear en la gerencia de todo conocimiento científico-tecnológico, que pueda promover los grandes propósitos del hombre en Nación, es decir en colectivo.

Finalmente, pero no por ello menos importante esta Teoría que compromete la fisonomía ética en la gerencia del conocimiento científico-tecnológico, busca construir y mantener en el tiempo el equilibrio de las fuerzas sociales; puesto que esta son las primeras que en un desconcierto producto de inequidades, desaciertos y desarticulaciones de las entidades que conforman una Nación son las que originan desequilibrios.

En este contexto, es donde la ética sirve de morigerador de esas fuerzas sociales que entran en entropía cuando hay elementos distorsionantes, que tienden a desdibujar la estabilidad de la vida, las acciones y las formas de pensar a través de las cuales el hombre busca su destino en seguridad y desarrollo personal y colectivo.

Como un punto de partida para seguir reflexionando la dimensión ética de la gerencia del conocimiento científico-tecnológico en el ámbito organizacional venezolano, es un tema que convoca al debate y a la reflexión nacional e internacional y exige la búsqueda de soluciones radicales de los ejes problemáticos antes presentados.

Existe el consenso de que la desvinculación entre la dimensión ética y la gerencia del conocimiento científico-tecnológico ha llegado a tales dimensiones, que se presenta como un obstáculo para el desarrollo económico y social en muchos países, por cuanto ha llegado a minar muchos de los ámbitos de actuación que comprometen la confianza de las organizaciones tanto públicas como privadas, y lo que es peor aún comprometen la existencia de las futuras generaciones.

Al igual que la naturaleza humana posee leyes y normas que deben ser observadas y respetadas, el hombre también tiene la responsabilidad de respetar las leyes de la naturaleza, los demás seres que pueblan la Tierra y del entorno en el que

vive. De nosotros depende hacer nuestro mundo habitable y legarlo así a las futuras generaciones. Ese es tal vez, el más profundo y esencial dilema ético que se presenta ante la especie humana en la actualidad.

## Referencias

- Cortina, A. (1996). El quehacer ético. Guía para la educación moral. Madrid: Santillana.
- Cortina, A. y Martínez E. (1996). Ética. Madrid: Akal
- Crete, B. (2006). La ayuda es necesaria y es ofrecida. En revista: Share Internacional. Ejemplar: Septiembre.
- Drucker, P. (1989). Las nuevas realidades en el estado y la política... En la economía y los negocios... En la sociedad y en la imagen del mundo. México: Editorial Suramericana.
- Drucker, M. (1994). ¿Qué significa gerencial empresas inteligentes?. Documento en línea. Disponible en: [<http://www.gestiondelconocimiento.com>] Consultado: 2003, Mayo 23.
- Ferrete, S., C. (2005). La ética ecológica como ética aplicada. Un enfoque desde la ética discursiva. Departament de Filosofia, Sociologia i Comunicació Audiovisual i Publicitat
- Fischer, W. (2006). Responsabilidad Global Una nueva orientación de la cultura y de la política. Pensamientos acerca de un mundo más humanitario. Disponible en: [<http://uuhome.de/global/espanol/responsabilidad.html>]. Consultado: 2006, Agosto 15
- Gibbons, M. (1997). La Nueva Producción del Conocimiento. La Dinámica de la Ciencia y la Investigación en las Sociedades Contemporáneas. Barcelona, España: Editorial Pomares-Corredor
- González, E., E. (2001) La responsabilidad moral de la empresa. Una revisión de la teoría de Stakeholder desde la ética discursiva. Departament de Filosofia, Sociologia i Comunicació Audiovisual i Publicitat
- Guédez, V. (2003) Aprender a emprender. De la gerencia del conocimiento a la ética de la sabiduría. Venezuela: Editorial Planeta Venezolanos S.A.
- La Constitución Conciliar de "GAUDIUM ET SPES" (1986) Pastoral sobre la Iglesia en el mundo actual. Disponible en: [<http://www.archimadrid.es/princip/otro/docum/magigle/vaticano/ges.htm>] Consultado: 2006, agosto, 19.
- Santana, D. L. (2000). Ética y Docencia. El compromiso de formar personas de bien. Serie Azul. Caracas: FEDUPEL

# SIGMA

## REVISTA DE INVESTIGACIÓN

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

Otros temas de interés

---

### **EL AGROTURISMO UNA ALTERNATIVA PARA DINAMIZAR LA AGROINDUSTRIA RURAL**

AGROTOURISM AN ALTERNATIVE FOR BOOST  
RURAL AGRIBUSINESS

González, Angélica; Iturralde, María; Morales, Johana

---

Artículo recibido: 30 de mayo de 2016  
Artículo aceptado: 12 de diciembre de 2016

# EL AGROTURISMO UNA ALTERNATIVA PARA DINAMIZAR LA AGROINDUSTRIA RURAL

González, Angélica \*; Iturralde, María\*; Morales, Johana\*

## Resumen

El estudio tiene como objetivo identificar las alternativas para dinamizar la agroindustria rural, para lo cual se presenta un análisis de caso que permite observar de manera puntual los lineamientos que impulsen el agroturismo. Este caso muestra la situación de la parroquia La Península, del cantón Ambato; tomando en consideración teorías y acepciones de agroturismo, desarrollo rural sostenible, dinamización turística y desarrollo socio económico; este análisis se lo ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo de tipo descriptivo y exploratoria, permitiendo esquematizar el diagnóstico situacional de la parroquia así como el planteamiento de un programa de dinamización turística que impulse principalmente la multifuncionalidad del sector, de acuerdo a las nuevas tendencias de la demanda y oferta en agroturismo.

**Palabras clave:** Agroturismo, desarrollo rural sostenible, dinamización turística y desarrollo socio económico.

## Abstract

The study aims to identify alternatives to boost the rural agribusiness, for which a case analysis that allows punctually observe the guidelines that promote agrotourism is presented. This case shows the situation of the parish Peninsula, Canton Ambato; taking into account theories and meanings agrotourism, sustainable rural development, boosting tourism and socio-economic development; This analysis has developed under the quantitative and qualitative approach to descriptive and exploratory type, allowing esquematizar situational diagnosis of the parish and the approach of a program of boosting tourism that mainly drives the multifunctionality of the sector, according to new trends demand and supply in agrotourism..

**Keywords:** Agrotourism, sustainable rural development, boosting tourism and economic development.

---

\*Profesor a tiempo parcial en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, Latacunga, Ecuador  
amgonzalez@espe.edu.ec  
mfiturralde1@espe.edu.ec  
johamo20@gmail.com

## Introducción

La creación de servicios turísticos han evolucionado a lo largo de los siglos, razón por la cual la preferencia por actividades relacionadas con ecoturismo, turismo vivencial y agroturismo han aumentado vertiginosamente, a causa de la constante preocupación por la protección del medio ambiente enfatizándose en participar en actividades que involucren el cuidado del entorno natural bajo una gestión sostenible. “La aparición de esta nueva generación de turistas busca acercarse a la naturaleza de una manera más respetuosa y quieren ver cómo el dinero que invierten en sus viajes se traduce en beneficios para las economías del destino visitado” (Sandoval, 2010).

La visita de empresarios como Alfred Ritter dueño de la empresa de chocolates Ritter Sport, la más importante de Alemania, ha permitido desarrollar actividades en agroturismo y generar rutas gastronómicas, demostrándose que productos como el cacao ecuatoriano apunta a la dinamización turística y a la económica del país (Orellana, 2012). Referencia como la citada anteriormente indica que la revitalización turística busca fomentar y promover de forma planificada el desarrollo social basado en actividades turísticas sostenibles, permitiendo contribuir a la matriz productiva ecuatoriana, mostrándose el interés sobre el turismo y de igual manera su apoyo hacia el agroturismo de acuerdo a los lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir.

En la provincia de Tungurahua a través de la dirección de producción del Gobierno Provincial de Tungurahua se ha delimitado tres ejes estratégicos, entre ellos el turístico, agropecuario y artesanal, mismos que al conjugarse brindan lineamientos necesarios para reconocer que el comercio, la agricultura y la producción a través de la artesanía son fuentes principales de ingresos económicos para las familias de la provincia (Pinto, 2013), siendo esta una de las razones que llevó al Comité Provincial de Turismo hacia el diseño de rutas agroturísticas artesanales, mismas que tienen difusión desde el año 2013.

La provincia de Tungurahua y de igual manera la ciudad de Ambato poseen estrategias que buscan el desarrollo turístico local, viéndose reflejadas principalmente en la estrategia de turismo de la provincia de Tungurahua, aunque de manera más directa para el caso estudiado que tiene un enfoque agroturístico se ajusta en la estrategia agropecuaria de Tungurahua. En este último, se puede encontrar las pautas para el desarrollo del agroturismo; sin embargo para el área de influencia de esta investigación que es el sector de La Península, la estrategia agropecuaria aún no se ha aplicado, por esta razón se ha propuesto un programa que permita dinamizar la agroindustria rural mediante un programa de turismo logrando la inclusión social e impulso de la economía local.

## Metodología

La metodología de investigación dispuesta para la elaboración del artículo se ha basado en un método de investigación exploratoria, que abarca un nivel de profundidad avanzado considerando que a partir de los datos recolectados ha sido posible crear un marco teórico y epistemológico lo suficientemente fuerte para comprender las situaciones reales y relevantes del problema de estudio así como la implicación de sus variables.

Adicionalmente se recopila información de fuentes secundarias bajo un estudio bibliográfico que permite evidenciar la confiabilidad y congruencia de los datos ante una realidad latente.

Dado el caso que el documento en mención se basa en un estudio previo, se expone la metodología utilizada en el mismo como referente para el soporte investigativo; bajo esta premisa, la propuesta de estrategias de agroturismo para dinamizar la agroindustria en el sector La Península, se ha considerado trabajar de acuerdo a los lineamientos de una investigación con enfoque cuantitativo y cualitativo de tipo descriptivo y exploratoria, permitiendo en primera instancia analizar las acepciones de agroturismo, desarrollo rural sostenible, dinamización turística y desarrollo socio económico, conceptos que se sustentan con los contenidos propuestos por Boullón (2008), Sepúlveda (2008), González (2008), Rivas (2008), Perdiguero (2005), respectivamente, y a su vez resaltando la importancia que ha tenido el agroturismo en los últimos tiempos, y a su vez

la influencia en la agroindustria rural y en la economía local.

Por otra parte, se realizó un diagnóstico situacional de parroquia La Península mediante el uso de las técnicas de recolección de datos como: las encuestas, mismas que fueron aplicadas a 358 personas pertenecientes a la población económicamente activa de la parroquia; además se llevó a cabo un taller participativo con los 12 socios de la Asociación de Productores Agrícolas La Península.

Es importante destacar que en el proceso de investigación en la primera fase -diagnóstico participativo- se aplicó la herramienta del diálogo con grupos de trabajo en un taller programado, mediante la participación de los asistentes utilizando la técnica (Brainstroming) lluvia de ideas, logrando identificar las potencialidades individuales de cada uno de los participantes; a su vez se aplicó la matriz de evaluación para granjas turísticas de producción limpia, instrumento proporcionado por la Dirección de Producción del Gobierno Provincial de Tungurahua, logrando realizar un análisis FODA.

Fotografía N. 1. Desarrollo del taller participativo en Asociación La Península



Fuente: Morales J. (2015)

## Agroturismo

De acuerdo a Boullón (2008) el agroturismo y turismo rural son términos semejantes, ya que los turistas pasan en el campo. Otro criterio muestra que el turismo rural es el espacio donde se realizan las actividades y que el agroturismo es tan sólo una modalidad. Finalmente, y evitando cualquier tipo de confusión se puede denominar al agroturismo como turismo rural participativo.

De la misma manera Schaerer y Sirven 2001; Boullón, R. 2008 definen al agroturismo como el "turismo en explotaciones agropecuarias mediante la combinación entre la recreación tradicional y el contacto con las actividades del predio, con el fin de que conozcan el modo de vida rural y las tradiciones campesinas" (p.40). Es decir a través del agroturismo se espera que los turistas tengan contacto con las actividades que forman parte de la producción del sector rural.

De igual manera Riveros, H. y Blanco, M. (2003) mencionan que el agroturismo "es aquel que ofrece al turista la posibilidad de conocer y experimentar de manera directa con los procesos de producción de las fincas agropecuarias y las agroindustrias, culminando con la degustación de los productos" (p.13).

En este sentido los objetivos primordiales para lograr un desarrollo económico que beneficie a una localidad mediante el agroturismo son:

1. Fortalecer las actividades existentes
2. Promover empresas Atraer inversiones
3. Generar empleo, ingresos y mejorar la calidad de vida.

## El agroturismo en el Ecuador

El agroturismo en el Ecuador tiende a convertirse en una actividad complementaria de las actividades agrícolas que realiza el pequeño productor con una ventaja particular al generar una alternativa de empleo que le permite mejorar su ingreso económico, y a su vez la contribución a la conservación de su hábitat y la preservación de la práctica y saberes ancestrales agropecuarios, conforme a la visión de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2009); visión que la acoge el Ministerio de Turismo a través del Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo (PLANDETUR 2020) en el cual se busca impulsar al Ecuador a través de 11 líneas de productos turísticos, identificando a uno de ello al agroturismo como como un producto prioritario y potencial en el cual se incluyen a las haciendas, fincas y plantaciones.

Como referente en la práctica de agroturismo se resalta con gran énfasis la Ruta del Cacao, destino

prioritario en el cual interactúan catorce haciendas ubicadas en las provincias del Guayas, Cañar, Los Rios y El Oro, establecimientos considerados pioneros en agroturismo, que buscan entrelazar las tradiciones de agricultura y saberes populares con los servicios y facilidades turísticas que cada cantón ofrece, siendo una alternativa de recreación que impulsa el Ministerio de Turismo y la Empresa Pública Municipal de Turismo y Promoción Cívica de Guayaquil.

**Fotografía N. 2. Agroturismo en la Ruta del Cacao - Guayas**



**Fuente: Morales J. (2015)**

Tan solo por mencionar otras alternativas en la práctica de agroturismo están: el Paseo de los Sabores y la Ruta de las Flores, y entre las alternativas propuestas por el sector privado están los establecimientos hoteleros: Tunas y Cabras (Salinas de Imbabura), Hostería Ecovita (Pallatanga – Chimborazo), entre otros.

En este contexto el agroturismo, a partir del 2009 busca la asociatividad entre productores, mediante la diversificación de servicios turísticos de las haciendas a fin de generar beneficios económicos no solo a los propietarios sino también a los trabajadores y comunidades aledañas, y a su vez busca aprovechar económicamente la cultura rural mediante la participación de los turistas en actividades de producción agropecuaria, logrando nuevos ingresos, una educación ambiental, agrícola y turística.

Hoy por hoy, en el Ecuador se ha catalogado al eje turístico como una oportunidad importante de dinamización para la economía del país, es así que en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, se establece que el turismo es uno de los sectores prioritarios para la captación de inversión nacional y extranjera, siempre y cuando no desplace las

iniciativas locales y en concordancia con la Constitución de la República, por lo que se espera se planteen propuestas que reconozcan los derechos de la naturaleza y las bases para un desarrollo sostenible, entendiéndose que para aquello es necesario interrelacionar a los componentes: económico, social y ambiental. (Ministerio de Turismo del Ecuador 2015)

**Fotografía N. 3. Actividades agroturisticas en La Península - Ambato**



**Fuente: Morales J. (2015)**

### **Diagnóstico situacional como instrumento de desarrollo**

Como lo menciona Jaramillo (2009) la información relativa al diagnóstico situacional debe obtenerse a través de metodologías o procesos participativos aplicables a los sectores sociales, por lo que el diagnóstico participativo constituye un momento clave para identificar y seleccionar información necesaria para una correcta toma de decisiones Burgwal, G.; Cuéllar, J. (1999). El proceso de analizar el entorno con una metodología participativa integra a los involucrados y beneficiarios directos, para que se determine como uno de los pasos más importantes para establecer el problema central que será la raíz y esencia de lo propuesto.

Para lograr este enfoque participativo se requiere de la integración de diversas técnicas como son las asambleas, consultas grupales, mesas de trabajo, focus group, talleres, entrevistas, que darán lugar a identificar las variables internas que conforman una herramienta de análisis y gestión como el F.O.D.A.

En la figura 1 se observa el procedimiento a seguir en el planteamiento de los problemas y los objetivos que se tendrían como comunidad para hallar claramente la situaciones a las que se deberían enfrentar o aprovechar.

Figura 1. Esquema del proceso de estructuración del diagnóstico situacional



Fuente: Morales J. (2015)

A continuación se muestra los resultados obtenidos en el diagnóstico participativo del caso en estudio, se identifica que la parroquia La Península pertenece al cantón Ambato, mismo que forma parte de nueve cantones de la provincia de Tungurahua. Se encuentra en la zona nor-oriental de la ciudad de Ambato y cuenta con una superficie de 481,769 hectáreas.

Para la realización del diagnóstico de la parroquia se define al territorio en cinco sectores: San Luis, La Victoria, La Concepción, Catiglata y La Península, mismo que pueden ser visualizados en la figura 2.

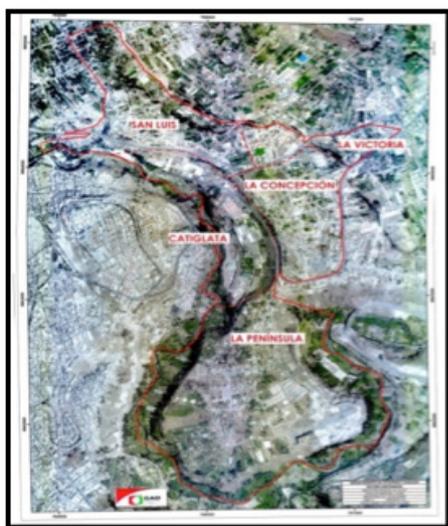


Figura 2. Sectores de la parroquia La Península

Fuente: (GADMA, 2014)

La Península en referencia al entorno y a las condiciones ambientales, permite identificar varios aspectos como el clima, ecosistemas, recursos hídricos, recursos naturales no renovables y áreas de protección natural.

La población de la parroquia La Península

cuenta con 6472 de acuerdo al INEC, identificándose 3.889 personas pertenecientes a la PEA, de las cuales el 80% cuenta con empleo y de este porcentaje el 48% trabaja dentro de su localidad, dedicándose en primera instancia a la agricultura, seguido de la atención a su negocio propio - evidenciado en sus talleres o sus locales comerciales-; mientras que el 52% restante, ejercen sus actividades económicas fuera de la parroquia.

De acuerdo a la ordenanza del Plan de Ordenamiento Territorial de Ambato en el capítulo VII, se indican las principales categorías de uso del suelo y por medio de ellos se determina que presenta condiciones óptimas para promover la producción agrícola y protección natural, complementándose las opciones de servicios de esparcimiento con canchas, estadios y lugares para la realización de eventos sociales; razón por la cual se ha identificado a esta zona como un sitio ideal para promover el agroturismo, actividad que acoge a las pequeñas agroindustrias y a aquellos servicios complementarios.

Ante esta percepción la Asociación de Productores Agrícolas La Península, constituida el 20 de junio de 1989, mediante Acuerdo ministerial N° 0435, cuenta con un total de 12 socios agricultores que tienen como fin ofertar su producción de: hortalizas, frutas y legumbres; caracterizándose en la producción limpia y amigable con el medioambiente, proceso que se ha generado gracias a la asesoría de especialistas, lo cual ha brindado una fuente de ingresos fijos para cada una de las familias que lo conforman; además, según su presidente el Sr. Galo Ortiz, la asociación no solo contempla el cultivo limpio de los alimentos, sino que dentro de su asociación se han generado áreas de trabajo como las de comercialización, proveedores y semilleros con la finalidad de determinar el manejo del 95% de ganancia para el grupo de socios que lo ejecuta y el 5% es para la asociación, permitiendo que se pueda monitorear de cerca y tomar decisiones en beneficio del desarrollo de cada una de las áreas de trabajo, logrando de esta manera contar con una recaudación de aproximadamente 140.000 dólares al año.

En este mismo orden de ideas, en el año 2014 miembros de la Asociación de Productores

Agrícolas La Península, impulsados por su presidente y bajo el direccionamiento de los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – Latacunga, deciden llevar a cabo un taller participativo en el cual se analizaron las oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas que los socios agricultores tienen en relación a su trabajo, la agricultura y su interés en promover el agroturismo, frente a las nuevas tendencias del mercado turístico.

Logrando establecer una línea base, de acuerdo a los resultados que se obtuvo del diagnóstico situacional, mismo que fue desarrollado conforme se explica en la figura 1, se identificó que tan solo existe un establecimiento hotelero, categoría hostel con una capacidad máxima de 30 plazas, además de tres establecimientos de servicio de alimentación, mismos que son identificados como restaurantes con una capacidad de 150 plazas, y tres salas de recepción y banquetes con una capacidad de 600 plazas.

La infraestructura de apoyo y abastecimiento está conformada por el centro de salud, la unidad de policía comunitaria y gasolineras ubicadas en las vías principales y varios servicios complementarios situados en cada uno de los sectores que conforman la parroquia. Por otra parte el servicio de transporte turístico no existe en el lugar, pero se tiene como opción la posibilidad de utilizar el servicio de los buses de las cooperativas Libertadores y Vía Flores que son parte del transporte público.

Por otra parte, el análisis de la competencia, es decir aquellas iniciativas que ofertan agroturismo a nivel de la provincia de Tungurahua, se ha identificado a 17 iniciativas consideradas como granjas agroturísticas, detalladas en la tabla 1.

**Tabla 1.****Granja Agroturísticas en Tungurahua**

<b>Siga a la granja</b>
<b>Panticucho</b>
<b>Dulcifresa</b>
<b>Huerto Corazón de Jesús</b>
<b>Huerto Merceditas</b>
<b>Paradero Huerto Limpio</b>
<b>Vivero Alli Maki</b>
<b>Granja Integral Susana Morales</b>
<b>Granja del Sr. Luis Díaz</b>
<b>Huerto San José de Yanahurco</b>
<b>Vivero El Rosal</b>
<b>Asociación de San Rafael Alto</b>
<b>Granja agroecológica Llano Blanco</b>
<b>Granja de Marianita Llanganate</b>
<b>Granja Agrícola Guerrero Hermanos</b>
<b>Granja Integral San Martín</b>
<b>Granja Nueva Vida</b>
<b>Granja del Parque Provincial de la Familia</b>

Fuente: Dirección de producción del Gobierno Provincial de Tungurahua (2015)

Considerando que las granjas ofertan su producto de preferencia solo los sábados y domingos se obtuvo como resultado la posibilidad de brindar un servicio de calidad a un total de 297.312 personas al año; destacándose principalmente la gran capacidad de la granja del Parque Provincial de la Familia.

De igual manera se identificó la demanda de agroturismo en la provincia de Tungurahua, a través de la aplicación del cálculo de mínimos cuadrados, utilizando la demanda histórica que posee la granja del Parque Provincial de La Familia, una de las granjas con mayor número de visitas anuales. Los datos históricos de la demanda hacia esta granja son otorgados por la Ing. Mónica Altamirano - administradora del parque, mismos que se identifican a continuación en la tabla 2.

**Tabla 2.**

**Demanda histórica de la granja del Parque Provincial de La Familia**

<b>AÑO</b>	<b>NÚMERO DE VISITANTES</b>
<b>2010</b>	<b>207.765</b>
<b>2011</b>	<b>212.908</b>
<b>2012</b>	<b>250.321</b>
<b>2013</b>	<b>266.734</b>
<b>2014</b>	<b>281.034</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1'218.762</b>

Fuente: Dirección de producción del Gobierno Provincial de Tungurahua (2015)

Entonces, con los datos hallados de la demanda histórica se realizó una proyección de la demanda referente al año 2015 y 2016, obteniendo como resultado 303.862 y 328.171 visitantes, respectivamente, obteniendo el 8% de crecimiento por cada año.

Por consiguiente, luego de haber determinado la capacidad de la oferta de granjas agroturísticas hacia 297.312 personas que se puede atender al año y con una demanda proyectada de 328.171 visitantes para el año 2016, con la diferencia se identifica una demanda insatisfecha de 30.859 personas que buscan productos turísticos en iniciativas agroturísticas en la provincia de Tungurahua.

Asimismo, resulta importante indicar que el Gobierno Provincial de Tungurahua apoya a las iniciativas del agroturismo a través de varios proyectos, razón por la cual ya conoce el perfil del visitante que opta por este tipo de turismo, definiéndose que entre los mayores interesados que optan por la visita a granjas agroturísticas se encuentran las personas de la tercera edad y los grupos de familias, procedentes a la zona urbana de Ambato y a la ciudad de Quito.

Finalmente, es necesario mencionar que en el espacio turístico, también se ha considerado como atractivos turísticos culturales a las cuatro granjas agropecuarias ubicadas en el sector de La Península; algunas brindan una vista espectacular del río Ambato, la vegetación de las quebradas aledañas y los sectores de la ciudad

de Ambato, mientras que otras limitan con el borde del río y permiten tener un contacto más cercano con la naturaleza; es importante resaltar que a cualquiera de los atractivos se puede llegar en vehículo o caminando.

Fotografía N. 4. Ingreso a granjas en el sector La Península



Fuente: Morales J. (2015)

Con el diagnóstico situacional y participativo como insumos se dio paso al desarrollo del FODA, herramienta que permitió sintetizar toda la información, en la cual se valoró y clasificó a fin de estructurar las estrategias del programa de dinamización agroturística para La Península, concluyendo que los factores claves están más apegados a las fortalezas que a las debilidades, aprovechando de manera eficaz las oportunidades y disminuye el impacto de las amenazas, facilitando de esta manera el desarrollo de la propuesta referente al agroturismo.

**Presentación de la aplicación del caso de estudio “Programa de dinamización turística para promover el agroturismo en la asociación de productores agropecuarios la península”**

El programa de dinamización turística esta formulado en base a una planificación provincial, es decir se tomó en cuenta a la estrategia de turismo de Tungurahua, instrumento de planificación local, donde se hallan establecidas las líneas estratégicas que dirigen a todo tipo de iniciativa que busca contribuir con el desarrollo turístico de la provincia.

El programa se diseñó bajo los lineamientos propuestos por la estrategia de turismo de Tungurahua, pero adaptada al contexto de la Asociación La Península; de acuerdo a los siguientes criterios orientadores para su construcción:

- Trabajar con información oficial de instituciones públicas.
- Utilizar información secundaria generada por el GAD Municipalidad de Ambato y Gobierno Provincial de Tungurahua.
- Analizar la información de aspectos externos e internos que afectan a la asociación.
- Trabajar con el equipo técnico del Gobierno Provincial de Tungurahua y de instituciones vinculadas al tema.

Para lograr aportes verídicos hacia el diseño del programa se contó con la participación activa de los actores beneficiarios de la propuesta, donde mediante sesiones de trabajo y talleres, se fue ajustando y precisando información, además de contar con el apoyo de técnicos especialistas en el ámbito de planificación y turismo con los cuales se fue definiendo criterios al analizar el contexto turístico.

El propósito es proponer una visión estratégica lo más clara posible, permitiendo desarrollar una guía que permita la implementación del programa de dinamización en la Asociación de productores agrícolas La Península, a través de la discusión y toma de decisiones enfocadas al desarrollo del agroturismo. Por eso la iniciativa del programa se fundamenta en la creación de una oferta integral, es decir se aprovechan las potencialidades de cada uno de los actores inmersos en este proyecto para impulsar el desarrollo de granjas agroturísticas que contemplen grandes ventajas al incluir una planificación desde la primera etapa de su desarrollo.

Hay que tener en cuenta que con un programa de dinamización, lo que se busca es dar agilidad a los procesos inmersos en la incursión del agroturismo, planteando lineamientos para la creación de un producto que de una imagen a esta zona de agricultores que se encuentran interesados en la incursión del turismo como actividad complementaria.

Dentro del marco del desarrollo del programa se tiene presente los siguientes principios:

- Implementación de facilidades y servicios turísticos

- Acompañamiento en la obtención de certificaciones
- Zonificación de los espacios de las granjas
- Diseño y definición del enfoque de productos
- Estructuración de capacitaciones y asistencia técnica
- Gestión de apoyo en promoción y comercialización.

### **Ámbito territorial de actuación y beneficiarios**

El lugar de incidencia del programa de dinamización agroturística se localiza en el sector de La Península perteneciente a la parroquia con el mismo nombre, se encuentra bajo la jurisdicción del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. Este sector alberga a los beneficiarios directos de la propuesta, los cuales son socios de la Asociación de Productores Agrícolas La Península, mismos que desarrollan sus actividades agropecuarias en la parroquia, cada uno con variedad de cultivos y especies de animales de granja.

Fotografía N. 5 Cultivos de los socios



Fuente: Morales J. (2015)

### **Resumen ejecutivo del diagnóstico participativo**

En este resumen se analizaron los elementos que forman parte del patrimonio rural, logrando identificar las potencialidades y las necesidades que poseen ante la iniciativa en el agroturismo, obteniéndose datos que permiten profundizar los conocimientos para generar una propuesta acorde a la situación de los miembros de la asociación.

A continuación en la tabla 3 se identifica a manera de resumen las potencialidades y las necesidades de los socios que formaron parte del proceso de diagnóstico:

Tabla 3.

**Resumen de las potencialidades de las granjas diagnosticadas**

BENEFICIARIO	POTENCIALIDADES	NECESIDADES
<b>Actor 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variedad de cultivos, en especial especies de clima cálido.</li> <li>Técnicas de cultivo innovadoras.</li> <li>Limitación de sus terrenos por el río Ambato.</li> <li>Senderos con árboles y arbustos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baterías sanitarias</li> <li>Señalética</li> <li>Asistencia técnica para adecuación de sus granjas agropecuarias</li> </ul>
<b>Actor 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente de la asociación.</li> <li>Certificación de agricultura limpia.</li> <li>Infraestructura turística en proceso de implementación.</li> <li>Variedad de hortalizas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señalética</li> <li>Definición de senderos.</li> </ul>
<b>Actor 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canchas deportivas y espacio con juegos infantiles.</li> <li>Especies peculiares de aves de corral.</li> <li>Experiencia en servicio al cliente.</li> <li>Ubicación en las calles principales del sector.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señalética</li> <li>Zonificación de la granja.</li> </ul>
<b>Actor 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variedad de árboles frutales.</li> <li>Sistema de riego por goteo.</li> <li>Impulsadora del reciclaje.</li> <li>Limitación de áreas de los animales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señalética.</li> <li>Limitación de senderos.</li> <li>Adecuaciones en servicios básicos.</li> </ul>

Fuente: Dirección de producción del Gobierno Provincial de Tungurahua (2015)

Fotografía N. 6 Cultivos de col en las granjas de los socios



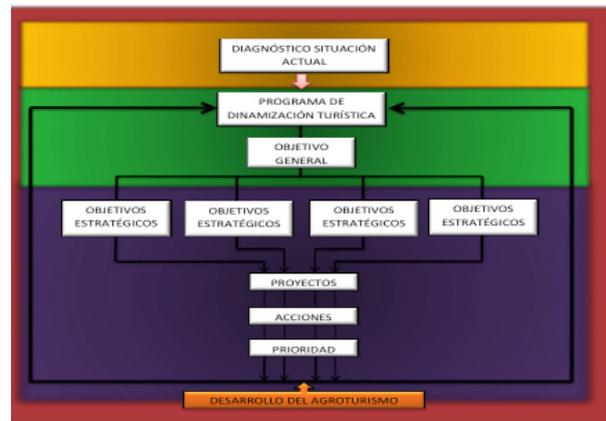
Fuente: Morales J. (2015)

**Estructura del programa de dinamización agroturística**

De acuerdo a los resultados obtenidos del diagnóstico de la parroquia y la Asociación La Península, se diseñó un programa que permite dinamizar el agroturismo en la zona de estudio, mismo que abarca objetivos estratégicos que sustentan la propuesta, y que a su vez deben ser alcanzados a través de la estructuración de los proyectos, los cuales funcionarán con ayuda de las acciones a fin de impulsar el turismo como

una actividad complementaria a sus actividades agropecuarias, como se puede apreciar en la figura 4.

Figura 4. Estructura del programa de dinamización agroturística



**Diseño de los proyectos de dinamización agroturística**

La formulación de los proyectos se plantearon en relación a las necesidades y resultados que se obtuvieron en el diagnóstico situacional de los socios de la Asociación de Productores Agrícolas La Península, utilizando para aquello la metodología de Marco Lógico, planteándose 17 actividades, mismas que establecen un plazo de 11 meses para su desarrollo, además de incluir su nivel de priorización, determinándose un costo total de \$1050.00. Se consideró que los proyectos pueden ser encaminados a través de fuentes de apoyo y financiamiento de entidades como el Gobierno Provincial de Tungurahua, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y las universidades a través de proyectos de vinculación con la comunidad.

Figura 5. Estructura de los proyectos de dinamización agroturística Fuente: CEPAL, (2002)



Tabla 4.

## Marco lógico del programa de dinamización agroturística

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>FIN</b> El agroturismo es una opción económica rentable para los miembros de la Asociación de Productores Agropecuarios La Península.	Ingreso futuro / Ingreso actual	Nivel de ingreso de los socios ante la iniciativa.	Pocos socios interesados en la incursión de agroturismo.
<b>Propósito</b> Diseñar un programa de dinamización turística enfocado en las necesidades de los socios de la Asociación La Península.	Proyectos ejecutados / Propuesta de tres proyectos	Fotografías Videos Registro de capacitaciones	Programa muy costoso para ser llevado a cabo.
<b>Componentes</b>			
1. Capacitación y apoyo técnico	Evaluación técnica superior a 7 puntos sobre 10 puntos	Evaluaciones periódicas de aprendizaje.	Socios sin disponibilidad de tiempo.
2. Planificación del programa turístico	Número de visitas efectivas	Fotografías Videos	Poca colaboración entre socios para desarrollar el turismo en los predios.
3. Mercadeo y Promoción	Nivel de difusión de la iniciativa.	Localidad conoce de la iniciativa de la asociación.	Entidades gubernamentales no brindan suficiente apoyo.

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
1.1. Planificar taller de capacitación	\$134.40	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles</li> <li>• Informe de gastos</li> </ul>	Disponibilidad de presupuesto
1.2. Planificar salidas de observación	\$74.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de gastos</li> <li>• Fotografías</li> </ul>	
2.1. Diseñar el programa agroturístico	\$29.00	4 Fichas	
2.2. Zonificar áreas	\$160.00	Áreas delimitadas	
2.3. Planificar senderos	\$31.00	Senderos establecidos	
2.4. Valorar capacidad de carga	\$195.00	Cálculos efectuados	
<b>Actividades</b>			
2.5. Diseñar señalética turística	\$2363.20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proformas</li> <li>• Controles</li> </ul>	
2.6. Planificar imagen y ambientación	\$28.00	Arreglos definidos	
3.1. Diseñar estrategias de marketing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de producto</li> <li>• Estrategias de precio</li> <li>• Estrategias de plaza</li> <li>• Estrategias de promoción</li> </ul>	\$1339.90	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotipo de la asociación.</li> <li>• Impresión de 150 cupones, 500 stickers, 4 posters y 1500 volantes</li> <li>• Difusión de 52 cufias comerciales radiales.</li> <li>• Publicación de 5 anuncios publicitarios en prensa escrita.</li> <li>• Elaboración de 5 tipos de souvenirs.</li> </ul>	
Total del programa de dinamización	\$3014.60		

Fuente: Morales, J. (2015)

## Conclusiones

- El agroturismo se perfila en los análisis más recientes como una de las alternativas en el mundo rural de mayor desarrollo, destacando principalmente su multifuncionalidad para emplear los recursos agrícolas, no agrícolas y el territorio. También se debe destacar que la agroindustria rural puede vincular negocios con la producción y procesamiento de alimentos locales que impulsen y motiven las visitas de aquellos que se consideran turistas con inclinaciones de conocimientos culturales, prácticas tradicionales, cultivos, cosechas, forestales, pesqueros, entre otros.
- El desarrollo del diagnóstico participativo con los beneficiarios del proyecto permitió que la toma de decisiones en el diseño de la propuesta este más acorde a las necesidades y los requerimientos de los interesados, ya que sus ideas fueron consideradas en el desarrollo de cada uno de los lineamientos que conforman el programa de dinamización agroturística, permitiendo que la propuesta de los proyectos permitan la inclusión de nuevos interesados en la iniciativa, y de esta manera se impulse la agroindustria rural a través del agroturismo.

## Referencia bibliográfica

- Boullón, R. C. (2008). Planificación del espacio turístico. México: Trillas.
- Dirección General de Turismo. Junta de Extremadura. (2007). Plan de Dinamización del Producto Turístico Zona Tierra de Barros - Zafra- Río Bodión.
- Ecuador. Ministerio de Turismo . (2007). Plan estratégico de desarrollo del turismo sostenible en Ecuador hacia el año 2020 - PLANDETUR 2020.
- Ecuador. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . (2013). Plan Nacional de Desarrollo/Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Quito: SENPLADES.
- Ecuador. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2011). Guía metodológica de planificación institucional. Quito: SENPLADES.
- González, M. E. (2008). Turismo rural Ecuador. IICA.
- Jaramillo, H. (2009). Elaboración de proyectos socioculturales con enfoque de Marco Lógico. Progescu. Quito – Ecuador.
- Orellana, Y. (2012). El Agro de Hoy . Recuperado el 1 de Junio de 2014, de El Agro de Hoy : <http://elagroenlaradio.blogspot.com/2012/03/cacao-ecuatoriano-apunta-la.html>
- Palenzuela, P., Cobacho, M., Guzmán, M.(2000). Guía para la puesta en valor del patrimonio del medio rural. Empresa Pública para el Desarrollo Agrario y Pesquero de Andalucía, S.A.. Consejería de Agricultura y Pesca.
- Pinto, W. (21 de Mayo de 2013). Tungurahua presentó nueve rutas agroturísticas. El Universo.
- Riveros, H., & Blanco, M. (2003). El agroturismo, una alternativa para revalorizar la agroindustria rural como mecanismo de desarrollo local. Lima: IICA.
- Sandoval, E. (2010). Ecoturismo Operación Técnica y Gestión Ambiental. México, D.F.: Trillas.
- Sepúlveda, S. (2008). Gestión del desarrollo sostenible en territorios rurales: métodos para la planificación. San José: IICA.

# SIGMA

## REVISTA DE INVESTIGACIÓN

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

Otros temas de interés

---

### **LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA: EJE CLAVE EN EL DESARROLLO DE TURISMO DE NATURALEZA**

THE CENTERS OF TOURISM INFORMATION: KEY AXIS IN THE  
DEVELOPMENT OF NATURAL TOURISM

Quiñónez, Mayra; Cejas, Magda; Palomino, Luis

---

Artículo recibido: 01 de Julio de 2016  
Artículo aceptado: 12 de diciembre de 2016

# LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA: EJE CLAVE EN EL DESARROLLO DE TURISMO DE NATURALEZA

Quiñónez, Mayra\*; Cejas, Magda\*; Palomino, Luis\*

## Resumen

El presente trabajo fue desarrollado en virtud del interés de las líneas de investigación que tributan al Proyecto Nacional de Ciencia y Técnica de la “Sociedad Cubana, sus retos y perspectivas hacia el siglo XXI” concebido en el marco de la “Planificación Estratégica y Desarrollo Local en las Condiciones de Cuba”, sienten el interés de los autores destacar con el análisis de esta información la preponderancia de los centros de información turística en el marco del desarrollo en el turismo de Naturaleza.

Se parte conceptualmente sobre el Turismo de Naturaleza el cual se concibe desde la perspectiva del desarrollo sostenible constituyéndose en un desafío para países que pretenden ampliar su oferta turística. En este estudio se denota que la República de Cuba muestra un interés en extender su abanico de ofertas turísticas que persigan como propósito potencializar los recursos Naturales y Culturales no solo a nivel nacional sino también internacional, sin pretender dejar a un lado las formas tradicionales del turismo que a su vez están establecidas en el Caribe - sol y playa- así como el de ciudad.

Se concibe en el desarrollo del trabajo la significancia de los Centros de Información Turística (CIT), tomándose en consideración - a nivel mundial- que son aquellos entes encargados de proporcionar información a los

turistas potenciales y a los turistas que visitan un determinado territorio, persiguiendo como fin el de estimular la decisión de tomar un viaje ya sea este por distracción, recreación o negocio. Para destacar los análisis del trabajo de investigación fue necesario identificar la investigación de carácter documental – descriptiva, sustentándose en el análisis de bases bibliográficas adoptándose como criterio para evaluar la información, lo correspondiente a la objetividad, suficiencia, confiabilidad, oportunidad, actualidad y accesibilidad; aumentando con esta aplicación la validez de la información que se destaca en este trabajo investigativo.

El análisis producto de la investigación y de la información- considerando sus dimensiones conceptuales- que la provincia de Pinar del Río en Cuba, requiere crear un centro de Información Turística que genere promoción y difusión de los atractivos turísticos naturales que posee este lugar destacándose las oportunidades a través de la generación de bondades, económicas-sociales del país.

### Palabras clave:

Turismo, Centro de Información Turística, Turismo de Naturaleza; Desarrollo Sostenible, Turista.

---

\*Profesor a tiempo completo de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera, Latacunga, Ecuador  
mfquinonez@espe.edu.ec  
mfcejas@espe.edu.ec  
lbpalomino@espe.edu.ec

## Abstract

This work was developed in the best interests of the research that taxed the National Project of Science and Technology of the “Cuban Society, challenges and perspectives for the XXI century” conceived in the framework of the “Strategic Planning and Local Development Conditions in Cuba. “I feel the interest of the authors emphasize the analysis of this information the preponderance of tourist information centers in the context of tourism development in Nature.

It is part conceptually on Nature Tourism which is conceived from the perspective of sustainable development becoming a challenge for countries seeking to expand their tourism. This study indicates that the Republic of Cuba shows an interest in extending their range of tourist offers pursuing intended to potentiate the natural and cultural resources not only nationally but also internationally, without trying to put aside traditional forms of tourism which in turn they are set in the Caribbean - sun and beach- and the city. the significance of the Tourist Information Centers (CIT), taking into consideration conceived in the development of work - worldwide- those entities that are responsible for providing information to potential tourists and tourists visiting a particular territory, chasing aimed to

stimulate the decision to take a trip whether this distraction, recreation or business. To highlight the analysis of the research work it was necessary to identify research -descriptiva documentary, sustained in the analysis of bibliographic databases being adopted as a criterion for assessing the information, corresponding to objectivity, adequacy, reliability, timeliness, timeliness and accessibility; this application increasing the validity of the information highlighted in this research work. The product research and information- considering its dimensions conceptuales- the province of Pinar del Rio in Cuba, requires creating a tourist information center that generates promotion and dissemination of natural attractions that owns this place analysis highlighting opportunities through the generation of social economic benefits-, the country.

### Keywords:

Tourism, Tourist Information Center , Nature Tourism ; Sustainable Development , Tourist .

## Introducción

El turismo en la actualidad es concebido según la Organización Mundial de Turismo (OMT) (2015) como una de las fuentes principales de captación de divisas en el mundo, constituye una de las principales industrias de generación económica y todas las estimaciones apuntan que se convierta en la primera actividad económica. Los países a nivel mundial que cuentan con áreas protegidas, poseen un gran potencial para el turismo de naturaleza por lo que a medida que crece el número de áreas protegidas van incrementándose los destinos turísticos naturales, sin embargo dadas estas particularidades de este mercado y clientes, solo aquellos lugares cuyas autoridades mantienen una política de sustentabilidad en donde se ofertan nuevas experiencias se mantienen en este mercado.

Los Países del Caribe –además de potencializar el turismo de sol y playa –conservan una variedad de recursos naturales y culturales- lo cual propicia el desarrollo de nuevas alternativas para el turismo en áreas naturales, semi-naturales y rurales. Este estudio se llevó a cabo en isla de Cuba, por sus características de belleza naturales y que este en la posibilidad de diversificar su producto nacional, hacia una oferta que se haga el uso sostenible de los recursos naturales existentes.

Específicamente se estudió la provincia de Pinar del Río está ubicada en la parte occidental de Cuba posee muchos atractivos naturales con una gran potencialidad de desarrollo, gracias a la majestuosidad de sus paisajes, la riqueza de flora y fauna así como el grado de conservación de los mismos, hacen de este lugar un destino turístico de excelencia, además de complementar con los valores de sencillez, alegría de los habitantes.

Para fortalecer la modalidad objeto de estudio, aun no se ha logrado desarrollar en su totalidad, lo cual se ve expresado en las limitaciones en la visión estratégica para el desarrollo del turismo de naturaleza de la provincia de Pinar del Río, cuestión que constituye el problema que se pretende contribuir a su solución. Por lo que la investigación constituye un instrumento importante para perfeccionar el desarrollo

de la región en materia de turismo y con ello contribuir a producir, mantener y difundir en forma colaborativa, información sobre la oferta turística de la localidad, satisfaciendo las expectativas de los clientes a través de un proceso de retroalimentación permanente.

## **Turismo y desarrollo sostenible: sus acepciones e interpretación desde la perspectiva turística**

El turismo se caracteriza por ser una actividad social y económicamente joven, por este motivo el hecho de incluir a una gran variedad de sectores económicos y disciplinas académicas ha dado lugar a una dificultad evidente para establecer definiciones unánimes de la actividad turística es por ello que a continuación se desarrollan algunos de los conceptos más utilizados. De igual forma según lo mencionado por Romo, (2012, p. 9) el Turismo es el movimiento temporal de personas fuera de su habitad usual hacia destinos diferentes a su lugar de residencia y de trabajo, así como las actividades realizadas durante la permanencia en los destinos, los productos y servicios que intervienen para satisfacer las necesidades y expectativas de los viajeros, y las repercusiones que el turismo tienen en los destinos en el ámbito físico o espacial, económico y social.

Así mismo, el turismo es considerado para De la Torre (2012) un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa, generando, múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural. En este orden de ideas igualmente se define al turismo como las actividades de las personas que se desplazan de un lugar distinto al de su entorno habitual, por al menos de un determinado tiempo y por un motivo principal distinto al de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado. OMT (2010)

Como se puede apreciar en el significado del turismo por parte de los especialistas que el mismo lo relacionan con la ocupación el tiempo libre

y la vinculación de este con el desplazamiento que se produce al realizar esta actividad, es decir, que el turista debe trasladarse de un lugar a otro y salir temporalmente del espacio existencial cotidiano. Se inicia de esta manera una nueva forma de contemplar los problemas ambientales que repercuten, posteriormente, en una nueva tendencia del pensamiento sobre el desarrollo, convirtiendo la definición de desarrollo sostenible en un concepto alternativo – al introducir el factor ambiental, frente a la otra gran tendencia ilustrada por el enfoque económico. Domingo L. (1999). Así entonces, el desarrollo sostenible se extiende en diferentes ámbitos tanto en lo económico, social, cultural y hasta político, por tanto la asociatividad que implica esta área con el turismo determina la contribución con el desarrollo integral de los países, manteniendo o elevando los aportes a la economía de los países donde se genera incremento del empleo, se contribuye a la mejora de la calidad y generación de beneficios de los ciudadanos, incluso se logra revalorizar los patrimonios culturales y naturales.

Según lo expuesto en el Parlamento Europeo (1985, cit en Viñales, B y García, B. 1999:131) la condición paralelamente a la divisa de lograr la sostenibilidad en el marco del desarrollo turístico convencional, lo cual equivale a adoptar otra filosofía en la concepción de la industria del turismo, también han aparecido nuevas tendencias hacia el turismo blando y verde, que aplica la visita a zonas rurales y naturales además de las culturas autóctonas a través de pequeñas iniciativas locales. En este orden de ideas, el turismo sostenible hace hincapié en el disfrute de la naturaleza conservando racionalmente los atractivos turísticos tanto naturales como culturales; por lo cual se debe realizar un análisis del Producto turístico existente en la zona determinada.

### **Producto turístico: combinación de atracciones para la oferta de destinos y lugares**

Existe una gran cantidad de definiciones de producto turístico, sin embargo por su rigor técnico se considera oportuno citar lo siguiente: “El producto turístico está conformado por el conjunto de bienes y servicios que se ofrecen en

el mercado en forma individual e en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos de un consumidor al que llaman turista”, Cárdenas, F (1991)

No obstante la denotación existente del producto turístico de igual manera se toma en cuenta desde la perspectiva del cliente comprendiendo de esta forma que el turista opta entre una amplísima gama de productos desde el momento que sale de su domicilio hasta que regresa, esta consideración es asumida no solo por el turista, también es asumida por el gremio de actores que converge en los espacios generados para él, en virtud de la gran existencia que en el mercado subsisten como lo es la demanda y la oferta propiciada para el turista (cliente). El producto turístico puede considerarse como una amalgama de atracciones, de varias ofertas de destinos y de accesibilidad a los distintos lugares. Parafraseando a Medlik, y Middleton (1973) no es solo el asiento de un avión o una habitación de un hotel, o el descanso en la playa, sino la amalgama de numerosos componentes intangibles de un paquete tangible.

Por lo anteriormente indicado se puede mencionar que el producto turístico ofrece al consumidor un conjunto de servicios y facilidades, siendo las primeras las que satisfacen las necesidades básicas, y las segundas el valor agregado para el turista en la actividad elegida.

### **El producto turístico y sus componentes asociados al turismo de naturaleza**

Los productos turísticos se conforman por varios componentes, entre los básicos se destacan los atractivos naturales y socioculturales, o una combinación de ambos, a los que se les incorpora facilidades y otras prestaciones que son necesarias para que estos atractivos puedan ser ofertados y consumidos en forma de producto.

Los componentes van a variar considerablemente según las necesidades que se deban satisfacer, considerando diferentes productos. La tabla 1 muestra algunos elementos que pueden intervenir en el menú para conformar un producto genérico, para satisfacer necesidades de grupos interesados en la distracción y el contacto social

basado en una mezcla de atractivos naturales y socioculturales y que han sido expuesto a través de los aportes de Medina, N. y Santamarina, J. (Ob. Cit )

Tabla 1 Componentes del Producto Turístico

ATRATIVOS	
NATURALES	SOCIOCULTURALES
Mar y Playa	Cultura Local
Montañas	Música, bailes
Paisajes	Comida, bebida
Ríos	Artesanías plásticas
Lagos	Arquitectura
Flora y fauna	
+	
SERVICIOS, ACCESORIOS, TRANSPORTES, INSTALACIONES,ACTIVIDADES	
+	
Área participativa polivalente, senderos, transporte terrestre y acuático, eco alojamiento.	
+	
IMAGEN – PRECIO - COMUNICACIÓN	
=	
<b>PRODUCTO DE TURISMO DE NATURALEZA</b>	

Fuente: Quiñónez, Cejas y Palomino a partir de Medina, N. y Santamarina, J. (2004)

En esta tabla se puede apreciar cada uno de los componentes y todos estos asociados dan como resultado un producto de turismo de naturaleza.

### La diversidad del producto turístico

En el marco y alcance del turismo, se encuentra una gran diversidad de productos turísticos, que se hace necesario destacar, a tal efecto los autores en virtud de los aportes de especialistas del área, hacen mención al conjunto de la oferta en un mercado que se va aglutinado según los “nichos” de necesidades que se pretenden cubrir en unos casos, conocidas y en estado de madurez, y en otro en estado de estudio y consideración experimental, alcanzándose en agrupaciones que determinan la forma establecida en las ofertas, tal como se muestra en la tabla 2.

Aunque se debe reconocer que en general, el “sistema producto – ofertas” se caracteriza por un bajo nivel de estructuración de productos y especialmente de ofertas, e insuficientes niveles de estructuración “cualitativa” de muchas de las ofertas existentes (Woodside A y Carr, 1988; Vialle, 1988; OMT, 1998)

Tabla 2 Componentes del Producto Turístico

Especialista del Área	Tipo De Producto Turístico
<b>Medina y Santamarina (2004)</b>	Distingue 10 tipos de productos turísticos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sol y playa tradicional</li> <li>• Sol y playa Naturalista</li> <li>• Salud</li> <li>• Náutico</li> <li>• Buceo</li> <li>• Naturaleza</li> <li>• Eventos</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Incentivos</li> <li>• Recorridos</li> </ul>
<b>Witt et al. (1991)</b>	El producto de ocio lo divide en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mar y playa</li> <li>• Montaña</li> <li>• Naturaleza</li> <li>• Cultural</li> <li>• Deportivo</li> </ul>

Fuente: Quiñónez, Cejas y Palomino a partir de Medina, N. y Santamarina, J. (2004), Witt et al. (1991)

Estos especialistas hacen mención al turismo de naturaleza desarrollándose en sus diversos ámbitos, por lo que se puede formular un producto que responda íntegramente a ésta forma de hacer turismo, aunque exista actividades propias de otros productos, que pueden estar también incluidos dentro de esta modalidad.

### Turismo de naturaleza como factor estrategico para la consevación del ambiente y la sostenibilidad

La conceptualización teórica del turismo de naturaleza, parte de considerar aspectos de suma importancia como son: el conocimiento del ambiente, del mercado, de los intereses y necesidades de las comunidades, y del beneficio del turista, entre otros, y se fundamenta en que la naturaleza es todo el mundo que nos rodea, la diversidad infinita de sus manifestaciones y que esta se encuentra en constante movimiento y cambio, por lo tanto el turismo que se realiza en este mundo natural sin atender a su nivel de conservación es turismo de naturaleza. Tejada M, Rodríguez M (1998)

Es así como la importancia que ha adquirido el turismo en espacios naturales, también con la conservación del medio ambiente y en particular las diversas áreas consideradas como aquellas de especial valor natural, se han materializado en la declaración de áreas protegidas, con la finalidad de mantener la conservación, su utilización aprovechamiento comercial se basa en el principio de la sostenibilidad. El turismo de naturaleza se convierte en un

factor estratégico para todos los países que promuevan estas actividades, de esta manera se lleven a cabo aquellas concesiones en un área natural que dirigida sus esfuerzos a personas que temporalmente y principalmente por motivos de ocio, cognoscitivo y/o participativo, sustituyen su espacio cotidiano por uno nuevo para disfrutar, también se concibe otro tipo de actividades tales como el contemplar atractivos propios del área, además de las investigaciones que se produzcan en base a la preservación del ambiente. El Ministerio de Turismo (MINTUR) (2002), define al turismo de naturaleza como “todas las modalidades de turismo en las que la motivación del viaje (o la excursión) o la selección de destino, estén determinadas por el acercamiento y disfrute de la naturaleza o e componentes de esta”

En la actualidad el turismo en espacios naturales o turismo de naturaleza es una realidad que representa un reto a los planificadores, gestores turísticos y ambientales que tratan de conjugar la conservación de uno de los valores ecológicos y culturales con la utilidad pública, en una gran fragilidad eco sistémico. De igual manera cabe destacar que el turismo de naturaleza abarca diferentes campos, así como diferentes segmentos de mercados, permitiendo de esta forma manifestar una gran diversidad de características las cuales se reflejan en la tabla siguiente:

**Tabla 3 Características del Turismo de Naturaleza**

La diversidad de las modalidades o actividades	•Hace referencia a las características intrínsecas de los recursos permitiendo con ello definir los atractivos de un territorio determinado con independencia de su nivel de transformación
Aquel que se realiza en un Área determinada e identificada	•Se encuentra generalmente fuera de las grandes aglomeraciones urbanas, situado en áreas naturales y seminaturales
Aquel que se Vincula directamente con otros medios	• Definiéndose como aquel turismo que esta en contacto con la comunidad, cultura local y su historia.
El turismo que se identifica con facilidad	•Por su carácter básico, único válido por sí mismo
El turismo que esta bajo ciertas condiciones pre establecidas.	•Estrictamente por la estacionalidad
El turismo y la caracterización global	• Hace referencia al efecto competitivo, recreativo y además participativo , cognoscitivo

Fuente: Quiñónez, Cejas y Palomino a partir de Tejada M; Rodríguez, M (1998)

## Modalidades del turismo de naturaleza

Haciendo referencia al producto de naturaleza, es posible contabilizar la existencia de tres grandes productos que agrupan a la totalidad de modalidades, vinculadas con la naturaleza que hoy se ofertan: ecoturismo, turismo de esparcimiento, turismo activo/deportivo (aventura). Secretaría General de Turismo (SGT) (2004)

Sin embargo estos productores de turismo deben tener en cuenta el trato respetuoso con el medio natural y con la comunidad local, existen algunas diferencias en cuanto a los componentes y ofertas, e inclusive en lo correspondiente a la conducta ética en particular. Esto lo definen las preferencias del clientes, o sea las exigencias del mercado por uno y otro espacio, con mayor o menor riesgo o dificultad, con o sin la presencia de otros visitante, más o menos conservadores, etc., y es por ello que hoy quien habla de turismo de naturaleza responde a una gran variedad de preferencias, y por lo tanto a la diversificación de sus ofertas.

**Figura 1 Características del turismo de Naturaleza**



Fuente: Secretaría General de Turismo (SGT) (2004)

En la figura 1 se da a conocer las modalidades productivas del turismo de naturaleza según la SGT (2004), donde el ecoturismo, turismo de esparcimiento y turismo activo deportivo están íntimamente vinculados y tienen un fuerte componente de apoyo directo y consiente a la conservación y sostenibilidad. Otro punto fundamental entre estas modalidades productivas de turismo de naturaleza, es que se las realiza en espacios naturales protegidos (ENP), escenarios en los que los productos se desenvuelven, las principales diferencias entre ellos están en las motivaciones para satisfacer determinadas necesidades. En el ecoturismo las principales necesidades que se deben satisfacer

son; el disfrutar, observar, estudiar el entorno natural, con diferente grado de profundidad para lo que puede realizar actividades físicas de baja intensidad sin degradar los recursos naturales. El turismo de esparcimiento es aquel que tiene como finalidad realizar actividades recreativas en la naturaleza sin causar daño. El Turismo de aventura se enmarca en un grado de desafío a la naturaleza y a uno mismo y depende de la preferencia del cliente para la práctica de situaciones extremas y de gran riesgo o de una actividad moderada. En todos los casos la práctica de estas modalidades de turismo se basa en un principio de respeto al medio natural y sociocultural que se desarrolla en un medio rural.

### Los centros de información turística: eje clave para

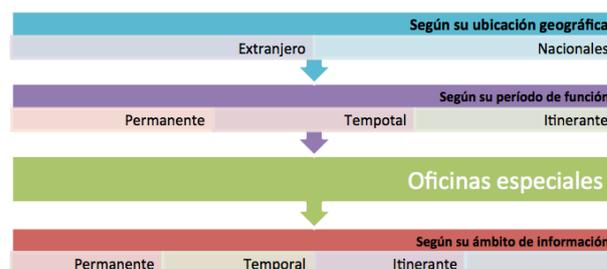
#### Desarrollo

Según el Servicio Nacional de turismo de Chile (SERNATUR), los Centros de Información Turística (CIT, 2015), son espacios de atención a la ciudadanía en la que se ofrece información institucional de los productos y programas del servicio e información turística de un país. En ellas se entrega material a turistas que soliciten información con el objetivo de facilitar su decisión de viaje, estadía, experiencia y recreación que sea de utilidad sobre destinos turísticos, de manera presencial, online o telefónica. De igual manera, conviene señalar lo expuesto por Planells y Crespi (2012) cuando definen a las Oficinas de Información Turística (OIT) como aquellos servicios de carácter público, dependientes, creados, en general por una administración pública directamente, o bien en colaboración con otras entidades, que tienen como objetivo gestionar todos los servicios relacionados con la atención, orientación y asesoramiento de los visitantes, así como organizar la coordinación, promoción por ende la comercialización de los productos turísticos de su demarcación territorial.

Los CIT han sido concebidos por la Organización Mundial del Turismo como aquellos espacios físicos que existen, “para dar la bienvenida a los visitantes, hacer más grata su experiencia y facilitarles información de forma que permanezca más tiempo en la

localidad”. Por lo que los CIT son aquellos que brindan información actualizada sobre servicios turísticos. Los visitantes pueden obtener datos sobre recorridos, alojamiento, restaurantes, atracciones turísticas, entre otros, mediante la utilización de folletos, libretas y una sofisticada presentación de audio visuales. Los turistas pueden obtener este tipo de material en los mostradores de los CIT, donde habrá personal especializado en proporcionar información turística de la localidad en diferentes idiomas, dicha información será actualizada regularmente. A tenor de lo expuesto, es importante indicar que los CIT ejercen una función de intermediación entre los turistas y los prestadores servicios (públicos y privados), donde se hace necesario el espacio físico y el talento humano que facilite esta información, la figura siguiente representa la clasificación más usual sobre los CIT u OIT:

Figura 2 Clasificación de los CIT



Fuente: Quiñónez, Cejas y Palomino (2016)

Por lo que se puede destacar que los CIT a pesar de tomar diferentes denominaciones de acuerdo a su ubicación geográfica, período de función, ámbito de información y especiales, tienen un mismo objetivo en común, que es la de proporcionar información al turista que la requiera ofreciendo un servicio de calidad y calidez.

### Funciones de las oficinas de información turística o centros de información turística

En la actualidad los CIT, van mucho más allá de proporcionar información, con el paso del tiempo se ha visto en la necesidad de implementar nuevos equipos tecnológicos, conexiones a internet, bases de datos, la oficina terminó por especializarse en la gestión de la información no solo en la oferta, sino también en la demanda, por lo que para el autor Oriol, M (2007) las funciones que las nuevas Oficinas

de Turismo desarrolla son:

**Figura 3 Funciones de las Oficinas de Información Turística/ CIT**



**Fuente:** Quiñónez, Cejas y Palomino a partir de Oriol, M. (2007)

Dichas funciones ubican a las Oficinas de Información Turística o CIT en una posición estratégica, no únicamente de proporcionar información sino más bien de generar un apoyo a la Gestión Turística, con personal altamente capacitado. Resulta relevante destacar de igual manera que los informadores turísticos son el personal técnicamente capacitado que labora en las OIT u CIT, cuya tarea consiste en el asesoramiento a los turistas que visitan un lugar sobre los recursos y actividades que pueden encontrar. Es un trabajo mucho más multidisciplinar de lo que parece a simple vista, pues va desde ofrecer información hasta la promoción de un determinado territorio. Además es necesario que sepa transmitir de una manera adecuada un lugar determinado, de manera que cause un impacto positivo en el turista y logre captar su fidelidad hacia el lugar de destino, a continuación se describe algunas de las características que debería tener un informador turístico tales como tener conocimientos actualizados sobre la zona donde están insertos (historia, geografía, arte, etc.); manejar por lo menos un idioma extranjero; tener conocimientos sobre informática básica.

En el plano relacional los informadores turísticos deben tener actitud positiva, ser cortés, tener tacto, tener empatía, usar un tono de voz adecuado, tener paciencia. Dentro de las capacidades que debe poseer este profesional se destacan: la capacidad de relacionarse con los demás, así como la adaptación a nuevas situaciones y de resolución de problemas. Ser asertivo, comunicativo, Flexible con iniciativas

y con capacidad de trabajar en equipo, también son características que debe tener el/la técnica en información turística.

## Metodología

La metodología adoptada para la elaboración del artículo se basa en una investigación de carácter documental bibliográfico tomando en cuenta el carácter descriptivo de las oficinas de información turística. A tal efecto se realiza un análisis de la información que contiene documentos que sirvieron de soporte científico para la compilación respectiva. Respecto al método utilizado se logró detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques a través del abordaje teórico, conceptualizaciones y demás criterios de diversos autores sobre un tema determinado, basándose en fuentes primarias y secundarias.

En este sentido los autores usaron como metodología lo expuesto por Namakforoosh (2014) quien recomienda para el análisis de la información la aplicación de los principios de objetividad (evaluar la información) suficiencia (cantidad necesaria de la información), la confiabilidad (la periodicidad de la información), oportunidad (lo competitivo de la información) la actualidad (la preponderancia en el tiempo) y la accesibilidad (uso de fuentes primarias y secundarias). De igual manera para cumplir con las condiciones metodológica que sustenta el estudio se consideró los aportes de Herrera, E; Medina, F y Naranjo, L (ob.cit) sobre las condiciones teóricas identificadas en los centros de información turística como eje clave en el desarrollo del turismo de naturaleza. Para efecto de esta investigación –documental- se explicitó el análisis respectivo a través de la técnica del fichaje, resumen y estudios sinópticos de la información.

## Resultados

El caso específico de estudio fue el Turismo y los centros de información turística de Cuba, por lo cual los autores enfatizaron en su análisis no solamente en la concepción de estas oficinas sino además se obtiene como resultado la valoración de las tres etapas de auge turístico ocurridos en la Isla de Cuba, cabe destacar que las dos primeras han sido producto del triunfo

de la revolución cubana y la posterior es aquella que se caracteriza por las condiciones propias del sistema:

1. Etapa 1: Auge del turismo en el período de 1927 – 1932
2. Etapa 2: Auge del turismo en el período de 1952 - 1958
3. Etapa 3: Auge del turismo a partir del año 1990

Al referirse Camargo, I. (2003) a la última etapa se plantea que la misma surge para remediar los problemas que tenía el país, a través de una rápida incorporación a la economía global, y el medio más viable fue el desarrollo del turismo. Desde ese periodo hasta la presente fecha se ha considerado al turismo el nuevo “motor de crecimiento” del país para sustituir la ayuda y el mercado del bloque Soviético. Aunque algunos analistas plantean que la estrategia Cubana se parece a la adoptada por otros países ex-socialistas que se concentraron en el turismo, por lo que a continuación se presentan algunos resultados estadísticos sobre los principales ingresos económicos en el país así como también estadísticas en lo referente al turismo en Cuba.

En este sentido y en virtud del interés del trabajo desarrollado, es importante indicar a través del Gráfico 1 los principales ingresos económicos de Cuba en el gráfico señalado.

**Gráfico 1 Principales Ingresos Económicos de Cuba**



Fuente: Quiñónez, Cejas y Palomino a partir de Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI) (2015)

En el año 2014 la distribución de los ingresos de

acuerdo a la actividad económica, se muestra en la figura 3 donde se destaca que los últimos años específicamente en el 2014 el comercio es la principal fuente de ingresos y es destacable que el transporte, hoteles y restaurantes comparten resultados significativos, lo que resulta lógico si estos servicios son indispensables para el turista. Por otra parte la demanda turística del 2014-2015 de acuerdo a la proyección turística de la Isla es por naturaleza estacional, siendo los meses de mayor arribo diciembre, enero, febrero y marzo, mientras que el de menor ingreso es septiembre según se muestra en la figura 4. Según la Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI) (2015) [10]

**Figura 4 Visitas de turistas por mes**



Fuente: Quiñónez, Cejas y Palomino a partir de ONEI (2015)

Así mismo al cierre del año 2014 la llegada de turistas por región, según los valores que recoge la tabla 4 es el siguiente:

**Tabla 4 Llegada de turistas por región**

LLEGADA DE VISITANTES POR REGIÓN	2009	2010	2011	2012	2013	2014
África	9	9	9	11	13	15
América	1 536	1 664	1 799	1 927	1 964	2 042
Europa	838	810	852	839	810	867
Asia Oriental y el Pacífico	41	41	48	53	56	68
Asia Meridional	4	6	6	6	6	8
Oriente Medio	2	2	2	2	2	3

Fuente: Quiñónez, Cejas y Palomino a partir de ONEI (2015)

Como se logra apreciar en la tabla anterior, la región que encabeza los países de mayor auge turístico es América, teniendo Cuba una privilegiada posición en este ámbito, ocupando el segundo y el tercer lugar Europa y Asia del Pacífico respectivamente, con una diferencia significativa en cifras en base a las dos anteriores y en último lugar se encuentran la llegada de visitantes de Oriente Medio. En lo

que respecta a la Provincia del Pinar del Río-objeto de estudio – conviene destacar algunas de las peculiaridades propias de la provincia, entre las que se identifican:

La provincia de Pinar del Río cuenta con una áreas de 10904 km<sup>2</sup> representa un 10% del área total de Cuba. Desde el punto de vista geográfico se distinguen dos zonas bien diferenciadas: La montañosa norte con un área de unos 3625 km<sup>2</sup> y la llanura al sur con un área de 7236 ñm<sup>2</sup>. En ella se encuentra una gran diversidad tanto biológica como paisajística, tiene una población de 589664 habitantes. Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI) (2014)

Está dividida política y administrativamente en 11 municipios siendo la única provincia que todos sus municipios limitan con el mar, la capital de la provincia lleva su mismo nombre y está situada a 145 Km de la ciudad de la Habana.

En este mismo orden, se hace de puntual necesidad indicar que el turismo en la provincia de Pinar del Río en los últimos años han experimentado un crecimiento notablemente favorable, a pesar de existir potencialidades para desarrollar diversidad de productos turísticos., siendo así, los principales productos en el territorio los que a continuación se detallan:

- Sol y playa: no constituye una modalidad del turismo importante para la provincia ya que solo se encuentran las playas de Cayo Levisa, María la Gorda y Cayo Jutías que representan el 3.8% de la capacidad turística.
- Ciudad: resulta un producto débil en el territorio ya que no cuenta con una infraestructura muy adecuada para incentivar esta actividad en comparación con el resto del país.
- Salud: el balneario San Diego de los Baños, rico en aguas minerales y medicinales, puede contribuir a este producto el buceo en “María la Gorda” considerando la belleza del fondo marino, las plataformas costeras así como la diversidad de recursos existentes en la región.

- Naturaleza: constituye la modalidad más fuerte, por el potencial existente en el territorio, la diversidad del paisaje. Flora y fauna así como la preservación de los mismos, permitiendo establecer un significativo número de áreas protegidas en diferentes categorías, a continuación se muestra las áreas protegidas que se encuentran localizadas en la Provincia de Pinar del Río.

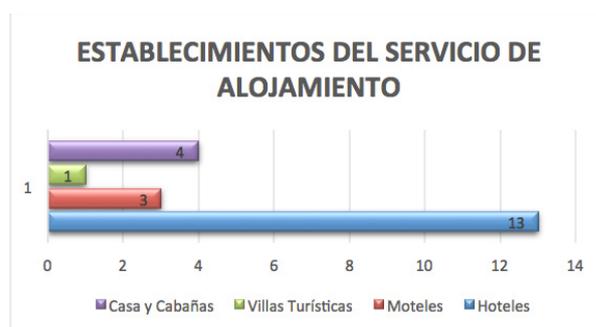
Tabla 5 Áreas Protegidas

CONCEPTO	Número (U)			Superficie (ha)		
	Total	Significación		Total	Terrestre	Marina
		Nacional	Local			
Pinar del Río	9,0	7,0	2,0	253 942,3	153 313,6	136 475,7
Parque Nacional Guanahacabibes	1,0	1,0	-	3 983,0	23 880,0	15 950,0
Parque Nacional Viñales	1,0	1,0	-	16010,0	15010,0	-
Sabanalamar-San Ubaldo	1,0	-	1,0	5 212,0	5 212,0	-
Banco de San Antonio	1,0	1,0	-	7 411,0	-	7 411,0
Ciénaga de Lugones	1,0	-	1,0	564,5	564,5	-
Área Protegida de Recursos Manejados	1,0	1,0	-	156 201,8	101 944,3	54 257,5
Parque Nacional Cayos de San Felipe	1,0	1,0	-	26 250,0	2 041,0	24 209,0
APCM Mil Cumbres	1,0	1,0	-	17 220,0	17 220,0	-
RE Pretiles	1,0	1,0	-	37 100,0	2 451,8	34 648,2

Fuente: Anuario estadístico Pinar del Río (2015)

Se puede apreciar en la tabla señalada con antelación se destacan 9 áreas protegidas en la provincia de Pinar del Río de las cuales 7 son de significación Nacional y 2 de significación local con una superficie total de 253 942,3 las cuales están distribuidas en 153 313,6 en la superficie terrestre y 136 475,7 en superficie marina, según ONEI (2014, pág. 43). Dichas áreas son de gran importancia ya que debido a estos sitios naturales, el turismo de naturaleza en Pinar del Río se ha ido fortaleciendo llegando hacer uno de los puntos fuertes en el turismo a nivel nacional. A continuación se detalla la infraestructura existente que es el complemento adecuado para fortalecer el turismo de esta región.

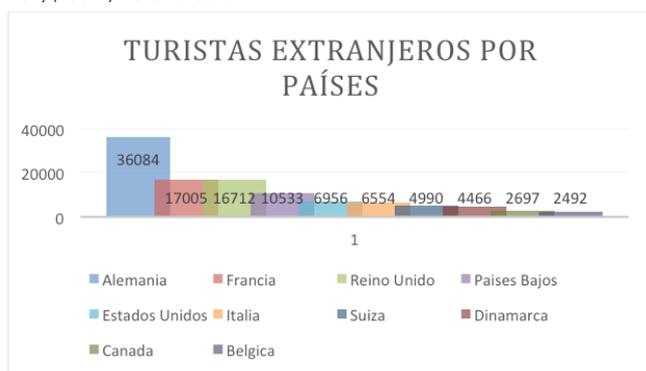
Gráfico 2 Establecimientos de servicios de alojamiento



Fuente: Quiñónez, Cejas y Palomino a partir de ONEI (2015)

Como se puede apreciar en la figura anterior

el mayor número de establecimientos hoteleros corresponde a la categoría de hoteles, los cuales están diseñados para alojar a los clientes que desean practicar turismo de naturaleza, en aras de garantizar las exigencias de calidad de esta modalidad. De igual manera en la siguiente figura se aprecia la demanda turística que percibió la provincia de Pinar del Río de acuerdo a la figura se puede apreciar que el principal país emisor es Alemania, situándole en segundo lugar a Francia, y en tercer lugar a Reino Unido, en menor escala se ubican países como Países Bajos, Estados Unidos, Italia, Suiza, Dinamarca, Bélgica y Canadá.



**Gráfico 3 Turistas extranjeros por país**  
Fuente: Quiñónez, Cejas y Palomino a partir de ONEI (2015)

En este sentido, se destaca que debido a que la provincia tiene una significativa afluencia de turistas y en vista que esto se debe a la presencia de los recursos naturales por lo cual la necesidad de se hace necesario la creación de un CIT según estudio realizado a clientes internacionales los cuales arrojaron los siguientes resultados. Para ello igualmente se requiere poner en práctica una serie de estrategias dirigidas al funcionamiento de un centro de información turística en la provincia de Pinar del Río se propone, los siguientes objetivos:

- Promover la promoción y difusión de la provincia de Pinar del Río como destino turístico de naturaleza, con un enfoque de sostenibilidad, a través de la amplia divulgación de sus principales recursos turísticos.
- Mantener actualizado un sistema de información, mediante la creación de un sistema informático interactivo entre los diferentes factores que definen la oferta turística.

- Mejorar de forma sistemática la calidad de los servicios, mediante el diseño de instrumentos que permitan conocer las expectativas y niveles de satisfacción de los clientes, en materia de oferta turística.
- Garantizar el financiamiento que permita mejorar el funcionamiento del CIT mediante la búsqueda de nuevas fuentes.

## Conclusiones

Luego de establecer el análisis descriptivo y prevaleciendo la el CIT es una instalación, cuyo fin es proporcionar información a visitantes nacionales e internacionales sobre los recursos turísticos existentes en la localidad que se encuentra localizado. De igual manera los CIT es el encargado de difundir los atractivos turísticos naturales, culturales así como los servicios complementarios de alojamiento, alimentación, diversión, etc., mientras que la agencia de viajes es la que vende los productos existentes en la localidad.

De igual forma la creación de un CIT en la provincia de Pinar del Río ayudará a la difusión de los recursos naturales existentes en la localidad, y de esta manera fortalecerá el turismo de naturaleza dentro de la provincia, sin dejar a un lado el turismo de ciudad y sol y playa que sin lugar a duda es un complemento para los turistas además de disfrutar del paisaje natural, conozcan la cultura y tradiciones del pueblo pinareño.

## Referencias bibliográficas

- Camargo, I. (2003) Tesis Doctoral Turismo Rural en el Parque Nacional Viñales. Cuba.
- Cárdenas, F (1991) Productos turísticos. Aplicación de las Estadísticas y el Muestreo para su Diseño. D.F. México: Editorial Trillas
- De la Torre, P (2012) El Turismo como fenómeno social. D.F. México: Fondo de Cultura Económica.
- Domingo L. (1999) Turismo, Desarrollo y Medio Ambiente [Online] <http://cederul.unizar.es/revista/num01/pág05htm> consulta el (24/03/2016)
- Herrera, E; Medina, F y Naranjo, L (2008) Tutorías de la Investigación Científica. Documento en Línea <http://tutoria.en.línea>. Fecha 30/01/2016
- Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) (2011) Manual de Señalización Turística. Documento en

- línea INEN - Ecuador
- Medina, N. y Santamarina, J. (2004) Turismo de Naturaleza en Cuba Ediciones Unión. La Habana. Cuba
- Medlik, S y Middleton, V (1973) Product Formulation in Tourism. En: Journal Tourism and Marketing: theory and practice. Estados Unidos (pág. 78)
- Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) (2002). Turismo y Desarrollo Sostenible. Documento en línea//MINTUR. Consultado en 15/02/2016
- Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI) (2016) Anuario Estadístico de Cuba 2014, Edición 2015 [Online] Travel Research. Gran Bretaña (Online) <http://www.one.cu/aec2014/00%20Anuario%20Estadistico%202014.pdf> htm (consulta el 24/03/2016)
- Oficina Nacional de Estadísticas e Información (ONEI) (2016) Anuario Estadístico de Pinar del Río 2014, Edición 2015 [Online] Travel Research. Gran Bretaña (Online) [http://www.one.cu/publicaciones/provincias\\_masinf/pinar%20del%20rio.htm](http://www.one.cu/publicaciones/provincias_masinf/pinar%20del%20rio.htm) (consulta el 04/04/2016) (pág. 18)
- Olivera, Y. (2004) Rediseño del Producto Turístico de Naturaleza en el “Polo Turístico Viñales” (pág. 31, 32)
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1998) Introducción al Turismo. Madrid Editorial: Egraf.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2016), El Turismo: un Enfoque Económico, Social [Online] <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo> (consulta el 23/03/2016)
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2014) El turismo como actividad Económica. Documento en línea <http://www.omt.com> fecha: 30/01/2016
- Oriol, M (2007) Gestión de Oficinas de turismo. Editorial UOC
- Planells, M. y Crespi, M. (2012) Servicio de información turística. Madrid, Síntesis
- Romo, T (2012) Manual de Guías de Turismo (Primera Edición) México, D.F. Editorial Trillas.
- Secretaría General de Turismo (SGT) (2004) Turismo de naturaleza y sus modalidades productivas. Documento en línea <http://turismo.de.naturaleza//sgt>. Consultado el 3/03/2016
- Tejada, M; Rodríguez, M (1998) Turismo de Naturaleza. Documento en línea <http://www.turismodenaturaleza.ntt//com>. Consultado el 3/03/2016
- Viñales, B y García, B. (1999) Turismo en Espacios Naturales Y Rurales. Editorial servicio de Publicaciones. (Pág. 131 – 149)
- Witt, S. (1991) Marketing Korea as an International Tourism Destination. En: Journal Tourism Management. Holanda.
- Woodside, A. y Carr, (1988); Vialle, 1988; OMT, 1998 Consumer decision Marketing and Competitive Marketing Strategies: Applications for Tourism Planning. En: Journal of
- Namakforoosh, Naghi (2014). Metodología de la Investigación. Editorial Limusa. México.

# SIGMA

## REVISTA DE INVESTIGACIÓN

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

Otros temas de interés

---

### **FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN DE LAS ASOCIACIONES. UN ESTUDIO DEL PROGRAMA HILANDO EL DESARROLLO**

SUCCESS FACTORS IN THE MANAGEMENT OF ASSOCIATIONS. A  
STUDY OF THE PROGRAM HILANDO EL DESARROLLO

Coba, Edison; Díaz, Jaime; Sánchez, Andrea

---

Artículo recibido: 01 de septiembre de 2016

Artículo aceptado: 12 de diciembre de 2016

# FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN DE LAS ASOCIACIONES. UN ESTUDIO DEL PROGRAMA HILANDO EL DESARROLLO

Coba, Edison\*; Díaz, Jaime\*; Sánchez, Andrea\*\*

## Resumen

La Economía Popular y Solidaria (EPS) constituye un eje de cambio que busca el bienestar común, uno de los proyectos emprendidos en el Ecuador es el programa Hilando el Desarrollo. Por ello el objetivo de este estudio es analizar cuáles han sido los factores de éxito del programa Hilando el Desarrollo dando importancia a la asociatividad. Para ello se analizó a 117 actores de la provincia de Tungurahua, cuya base de datos fue proporcionado el Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS). Los principales factores de éxito para las asociaciones se da importancia al acceso a financiamiento, compartir recursos y conocimientos, acceso a tecnología, y a acceso a contratos con entes públicos y privados.

**Palabras clave:** Economía popular y solidaria, factores críticos de éxito, control de gestión, asociatividad, hilando el desarrollo

## Abstract

The Popular and Solidarity Economy (EPS) is an axis of change that seeks the common good, one of the projects undertaken in Ecuador is the program Hilando el Desarrollo. Therefore the aim of this study is to analyze what were the success factors Hilando el Desarrollo program giving importance to the partnership. For this, we analyzed to 117 players in the province of Tungurahua, and the database was provided by the Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS). The key success factors for partnerships is given importance to access to financing, share resources and expertise, access to technology, and access to contracts with public and private entities.

**Keywords:** popular and solidarity economy, critical success factors, management control, associativity, spinning development

---

\*Profesor a tiempo completo en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador

\*\*Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

edisoncoba@uta.edu.ec

jaimefdiaz@uta.edu.ec

andre\_sanchezvelasco@hotmail.com

---

La presente investigación es un trabajo realizado por la Unidad de Investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría y el Instituto de Economía Popular y Solidaria, se recolectó la información en Enero de 2016.

## Introducción

En el Ecuador el programa Hilando el Desarrollo apoyado por el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria se ha constituido en uno de los proyectos que mayor impulso ha brindado el estado ecuatoriano. Este programa forma parte de los objetivos a cumplir en el Plan Nacional del Buen Vivir que tiene la finalidad de brindar oportunidad de crecimiento a todas las personas vulnerables del país, mediante la elaboración y fabricación de uniformes a los

## Marco Teórico

### La asociatividad

A medida que las empresas crecen y obtienen mayor ventaja competitiva, los negocios pequeños personales y familiares se ven obligados a cambiar de estrategia, y siendo una

de ellas muy trascendental como es la asociatividad. La asociatividad es una estrategia competitiva de colaboración voluntaria colectiva, entre individuos o empresas. Esta estrategia persigue un objetivo común y comparten beneficios y riesgos. (Coraggio, 2004; Romero, 2002). Esto se consigue mediante la cooperación, comunicación y establecimiento de acuerdos. Con ello mejorar la presencia y supervivencia de las empresas y negocios en el mercado, y contribuir a la superación de la escasez de escalas individuales e incrementar la competitividad. (Villarán, 2000; Lozano, 2010)

La principal importancia de la asociatividad es que ayuda a aprovechar las fortalezas de los involucrados para minimizar los riesgos individuales. Las razones para asociarse residen directamente con los beneficios que genera y que

niños de escuelas fiscales y fiscomisionales. Dada la acogida de la sociedad ecuatoriana a los programas de inclusión social impulsadas por el gobierno, resulta necesario estudiar los factores que influyen en el éxito del programa Hilando el Desarrollo y analizar la formación y fortalecimiento de las asociaciones por medio de la gestión administrativa de quienes participan en este tipo de proyectos para comprender su visión hacia la asociatividad.

difícilmente pueden obtenerse individualmente. Entre los principales beneficios y barreras que se presentan al asociarse se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1 Beneficios y Barreras de la Asociatividad

Nº	Beneficios	Barreras
1	Reducción de costos y riesgos compartidos	La principal barrera es la desconfianza: es difícil aceptar que vamos a unir con nuestra competencia directa.
2	Incorporación de tecnología	La escasa asistencia técnica, financiera, y de capacitación que oriente a estas iniciativas a su constitución y consolidación.
3	Mejora del posicionamiento en los mercados	La falta de interés de organizaciones gubernamentales como no gubernamentales, para orientar, promover y propiciar el nacimiento de asociaciones.
4	Capacitación de recursos humanos	La ausencia de un entorno institucional que estimule y soporte la existencia de mecanismos de cooperación.
5	Incremento de la producción, productividad y competitividad para ampliación del mercado.	La subordinación ante el liderazgo de un representante, para llevar a cabo los ideales de los individuos que decidieron asociarse.
6	Desarrollo de economías de escala	
7	Captación de recursos financieros de forma colectiva: ayuda acceder a créditos económicos y comerciales.	La falta de cultura de cooperación entre individuos u organizaciones.
8	Decisiones estratégicas: desarrollar ventajas competitivas	
9	Mejoramiento de la escala a través de las posibilidades de negociación con clientes y proveedores	Un obstáculo legal es el desconocimiento de leyes, normativas, así como la adecuación de las mismas a estos emprendimientos.
10	Acceso a recursos materiales y humanos especializados	
11	Al no existir un contrato por medio el ingreso y salida de miembros en este caso es sencilla y poco conflictiva.	Otro obstáculo que se presenta es el cultural. Debido a que prefieren tener un negocio en forma individual y pequeño. Y no arriesgarse a asociarse con otra persona.
12	Disponibilidad de información: esto permite aumentar el conocimiento del negocio, basándose en la acumulación de experiencia y el intercambio de la misma.	

Fuente: Elaboración propia a partir de Benítez, Cáceres, Geruda, & Lopez (2014); Gestratégica (2010)

## La asociatividad en América Latina

En América Latina los Proyectos de Integración Productiva (PIP), tienen como objetivo mejorar la competitividad de las pequeñas empresas a través de la asociatividad y la integración productiva. Un estudio realizado a 12 proyectos muestra la generación de innovación para alcanzar mercados más exigentes y la sostenibilidad de sus negocios (Dini, Ferraro, & Gasaly, 2007), que se pueden resumir en los siguientes resultados:

Tabla 2 Experiencias de asociatividad

Nº	INICIATIVA	ACTIVIDAD ECONÓMICA	FACTOR DE ÉXITO
1	NICACENTRO	Venta de leche cruda enfriada para su posterior industrialización	Garantía de Calidad de la leche cruda Selección del canal de distribución
2	ASOFRUTAS	producción de mora y tomate de árbol de buena calidad del Municipio de La Ceja	Comercialización conjunta Producción individual
3	LOS DISTRITOS INDUSTRIALES ITALIANOS	Producción de Hilazas y telas de lana; Curtiembres; La compañía fabricante de automóviles Ferrari	Recopilación de información Contrucción de alianzas Cooperación interempresarial
4	PROYECTO ATUNTAQUI, ECUADOR	Este proyecto abarcó dos clúster: textil y confecciones de Atuntaqui y cuero y calzado de Ambato	Creación de centros de servicios. Asistencia técnica a las escuelas artesanales Conformación de redes empresariales.
5	REDES EMPRESARIALES PERÚ	El proyecto desarrolla confecciones de Gamarra (Lima) y de turismo de Cuzco.	Desarrollo de acciones colectivas Establecimiento de acuerdos de colaboración productivas
6	PROYECTO REDES REPÚBLICA DOMINICANA	El objetivo de este proyecto es mejorar la competitividad de las Mí pymes de Santiago de los Caballeros.	Implantar un programa de integración productiva
7	TEXTAL	Elaborar a mano prendas de vestir como gorras, bufandas y suéteres, en hilo de lanas naturales de oveja, alpaca y algodón	Apoyo Gubernamental y no gubernamental Implementación de una caja comunal Procesos administrativos eficientes Mejoramiento y diversificación de los productos artesanales y procesos textiles

Fuente: Elaboración propia a partir de Zarama (2009); Gestratégica (2010); Estrada & Holmann (2008); Lozano (2010); Dini, Ferraro, & Gasaly (2007)

## Programas de Gobierno que impulsan la asociatividad en Ecuador

En el Ecuador la economía social y solidaria establece uno de los cambios que inspira la constitución del Ecuador vigente desde el año 2008, donde define a la economía social y solidaria como una nueva forma de coexistencia ciudadana en diversidad y armonía con el ambiente. Mediante Decreto Ejecutivo se crea en el 2009 el Instituto de Economía Popular y Solidaria adscrito por el Ministerio de Inclusión Económica y Social. Organismo que ayuda y

motiva a los ciudadanos a emprender procesos de desarrollo productivos bajo consentimiento de la ley de la Economía Popular y Solidaria el cual se crea el 10 de abril del 2011 (IEPS). Dicha ley promueve la asociatividad como una de las formas de organización de la economía social y solidaria en el que el artículo 18 de la presente ley define a las asociaciones como:

*Artículo 18: “El conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, autos abastecer de materia prima, insumos, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la presente Ley. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014).*

El Instituto de Economía Social y Solidaria motiva a realizar emprendimientos a los actores de la Economía Social y Solidaria ayudándoles de esta manera a mejorar sus condiciones de vida de los miembros y de sus familiares es así que ha desarrollado varios proyectos de emprendimiento como: “La Buenas Manufactura”, “El Buen Alimento”, y “El Buen Servicio”. En el siguiente cuadro se resumen los principales programas de Gobierno que están en ejecución:

Tabla 3 Programas de Gobierno Impulsadas por la EPS

Programa	Proyecto	Bienes y servicios que ofrecen	Beneficiados
La buena Manufactura	Hilando el Desarrollo	- Kits escolares. - Pupitres	5.499 artesanos micro y pequeños productores
El buen alimento	Hombro a Hombro	Leche, cacao, caña de azúcar, papa, quinua, fréjol, maíz, hortalizas, mora, artesanías textiles	2000 familias beneficiadas.
El buen Servicio	Articulación de circuitos Económico Solidarios para el fortalecimiento de los actores de la (EPS)	Personas interesadas en ámbitos económicos	11.592 personas capacitadas en temas técnicos, administrativos u organizativos
El Buen turismo	Socio Vulcanizador	Servicio de transporte de: moto taxi, catering, y otros servicios	43 talleres construidos. 57 beneficiarios en anfitrión de turismo

Fuente: Investigadores a partir del IEPS (2015)

El Programa Hilando el Desarrollo comienza desde el 2007, bajo el mando del Ministerio de educación, para en el 2011 pasar a manos del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria IEPS. Este programa busca mejorar la capacidad productiva de los beneficiarios, a través del sistema nacional de compras públicas y mejorar los niveles de bienestar de las familias de los participantes. (IEPS, 2013; Naranjo & Burgos, 2010)

El objetivo general del programa Hilando el Desarrollo es contribuir a la eliminación de barreras de ingreso al sistema fiscal y fiscomisional de educación, a través de la entrega gratuita de uniformes escolares, fomentando un modelo de desarrollo económico, local y solidario con la articulación del sector artesanal textil. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

El proceso de compras públicas a través de la modalidad mejor cuantía ayudo a los empresarios ofertar sus productos a menor costo y así adquirir experiencia en la elaboración de los kits, uniformes escolares (IEPS, 2013). En el año 2011 se inició la modalidad de las Ferias Inclusivas, con el fin de entablar relaciones directas con los actores de la economía popular y solidaria, convirtiéndose en proveedores directos del Gobierno. (IEPS, 2015)

Mediante un análisis del IEPS, determinó que el 40% de los artesanos participantes en el programa Hilando el Desarrollo son amas de casa, beneficiarias del bono de Desarrollo Humano. Quienes accedieron al crédito gubernamental de \$1.200,00 para adquisición de máquinas de coser, para iniciar su actividad económica y así mejorar su nivel de vida. (Andes, 2013)

El gobierno ha invertido en el programa Hilando el Desarrollo 2015, en las 9 zonas, un monto de \$21.243.475,00 beneficiando a 1.299 actores. (IEPS, 2015; Ministerio de Educación, 2015). En la Zona 3, las provincias de: Cotopaxi, Chimborazo, Pastaza y Tungurahua se han confeccionado 556. 862 uniformes escolares con una inversión total de \$ 17.582.305,80.

**Tabla 4 Inversión asignada al Programa Hilando el Desarrollo en la Zona 3**

Zona 3	Valores		
	Número de Actores	Numero de Uniformes	Total Inversión 2011-2016
Cotopaxi	145	238.405	\$ 4,057,172.20
Chimborazo	126	20.034	\$ 4,911,416.70
Pastaza	34	112.435	\$ 2,810,883.80
Tungurahua	112	185.988	\$ 5,802,833.10
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>556.862</b>	<b>\$ 17,582,305.80</b>

Fuente: IEPS (2013)

### Factores críticos del éxito en las asociaciones

Los factores críticos del éxito (FCE) son los requerimientos o elementos de información sensible, vital y clave de una organización. Los FCE cuando se transforman en variables cuyos valores pueden ser críticos o inaceptables, permiten asegurar a los directivos que las acciones son aceptables o exitosas (Rockart, 1979; Murillo, 2010) para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Los factores de éxito se han clasificado en tres dimensiones, en base a la propuesta por (Gendron & Plourde, 2010), y se han seleccionado aquellos que se analizaron en el presente estudio:

**Tabla 5 Factores críticos del éxito**

Dimensiones	Factores Críticos del Éxito	Detalle
Ligados a la empresa	Capacidad de producción	Capacidad de responder tanto a los pedidos tanto locales como provenientes de mercader del exterior. (Gendron & Plourde, 2010)
	Capacidad de financiamiento	Las organizaciones deben tener fondos sólidos para gestionar sus operaciones. (Gendron & Plourde, 2010)
	Recursos Humanos competentes	Contar con un personal calificado, con formación y conocimientos compartidos (Gendron & Plourde, 2010)
	Ventajas competitivas:	Es lo que diferencia una empresa de la otra, lo cual permite distanciarse y crecer, las ventajas se identifican a través de un análisis de fuerzas y debilidades, con el objetivo de alcanzar niveles de desarrollo elevados. (Arboleda & Zabala, 2011; Gil & Ibarra, 2014)
Ligados a los dirigentes	Participación en redes de apoyo y contactos:	Las redes y alianzas son un elemento imprescindible en la organización de estrategias, a través de información estratégica. (CEPAL, 2001)
Ligados al entorno externo	Apoyo de programas gubernamentales	Son una fuente de ayuda, ya que brindan credibilidad y seriedad al proyecto. (Arboleda & Zabala, 2011)
	Acceso a las materias primas:	Buscar proveedores potenciales, para no encontrarse en una situación de dependencia. (Gendron & Plourde, 2010)

Fuente: Los investigadores

## La gestión en la asociatividad

El control de gestión ha ido evolucionando a medida que los negocios han adquirido mayores necesidades y exigencias urgentes, referentes a los diversos cambios que existen en el entorno empresarial (Sacacas & López, 2014). De igual manera los negocios requieren adaptarse a los cambios que existen en el nuevo paradigma administrativo (Loaiza, Cárdenas, & Peralta, 2014).

En los últimos años el control de gestión se ha convertido en uno de los elementos esenciales dentro del entorno empresarial, se ha convertido en un elemento básicos de dirección, para las empresas es una herramienta que guía su gestión hacia el cumplimiento de los objetivos (Anthony & Govindaranja, 2004).

Dentro de las asociaciones el control de gestión se ha convertido en punto de gran importancia, aunque debido a su estructura poco definida carecen de herramientas que les permitan tener información relevante. Jaramillo (2002) menciona que las herramientas de control son de gran utilidad, para empresas que tienen una estructura organizacional bien definida. En cambio, para los negocios y asociaciones que se encuentran iniciando sus actividades, la herramienta de control más utilizada es la observación directa, que consiste en ver, oír y sentir lo que está aconteciendo en la empresa.

Las asociaciones muchas veces no tienen definido un sistema de control de gestión que permitan dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos. Esto conlleva a obtener deficiencia al momento de definir sistema de información que sirva de apoyo para la toma de decisiones, muchas veces la responsabilidad y las decisiones recaen sobre el fundador de la empresa (Jaramillo, 2002).

En las asociaciones la toma de decisiones constituye una situación difícil de tratar por lograr acuerdos entre todos sus miembros, siendo uno de los factores más críticos que se resisten estas entidades. Una de las trampas más comunes que sufren son: confundir la administración, el gobierno y la propiedad. No porque sean propietarios de sus negocios y forman parte de una asociación tienen capacidad

profesional para dirigirle. (Trevinyo, 2010).

Entre las principales herramientas que toda asociación debe tener son: los estados financieros, el presupuesto, estados de resultados, flujo de caja (Morillo, 2004; Farfán, 2010) que les ayudará a proveer información sobre las condiciones que está el grupo asociado, aunque no sea suficiente para la toma de decisiones internas.

## Metodología de la investigación

Para la presente investigación se ha considerado como unidad de investigación a los integrantes del Programa Hilando el Desarrollo que han participado en los últimos 3 años en la provincia de Tungurahua. Para lo cual el IEPS nos facilitó un marco muestral de 136 actores o talleres individuales, que en algunos casos se encontraban asociados, en otros casos en proceso de asociación y por último talleres que no han decidido asociarse.

Debido a que la población se encontraba en la provincia de Tungurahua, se decidió aplicar las encuestas a todos los actores por su accesibilidad y no se requería de mucho tiempo en recolectar los datos. Por esta razón no se decidió seleccionar una muestra para la presente investigación. Sin embargo, al aplicar las encuestas se tuvieron algunos inconvenientes como: direcciones equivocadas, los encuestados no contestaban el teléfono, o ya no residían en el lugar que el IEPS tenía registrado. Teniendo al final un índice de respuesta del 86% que equivalen a 117 encuestas válidas.

Una vez recolectada la información se procedió a codificar cada encuesta con un número para ingresarlo al paquete estadístico SPSS con la ayuda del software, se realizó el cruce de las variables de estudio para analizar su asociación mediante las pruebas estadísticas de correlación de Spearman. A su vez mostramos que la encuesta dispone de un coeficiente de fiabilidad de 0.919 de Alfa de Cronbach. Lo que nos permite confiar en los resultados arrojados por el cuestionario utilizado.

## Resultados

Los resultados más relevantes en las asociaciones del programa Hilando el Desarrollo de la Economía Social y Solidaria de la provincia de Tungurahua fueron:

Tabla 6 Formas de asociación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Asociado	26	22,2	22,2	22,2
En proceso de asociación	32	27,4	27,4	49,6
Taller personal	59	50,4	50,4	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Fuente: Investigadores

De las encuestas efectuadas a los miembros del Programa Hilando el Desarrollo se puede constatar la tabla Nª4, que el 50% de los participantes de este programa, han permanecido como talleres personales. Esto se debe porque los propietarios no creen en la factibilidad de asociarse, debido a que no han requerido estrategias empresariales a lo largo de su actividad económica. Además, estas personas no confían en un plan asociativo, por cuanto lo perciben como algo innecesario para sus negocios. Por esta razón, para Rodríguez, Vásquez, & Mejía de León (2014) mencionan que uno de los factores más relevantes que consideran los propietarios de los negocios en México, para no asociarse es la falta de confianza.

Sin embargo, existe un número muy considerable de talleres que ya se encuentran asociados y otros que están en proceso. De estos últimos el 80% creen que el mayor beneficio de ser parte de una asociación es la posibilidad de abrirse a nuevos mercados nacionales e internacionales

### Factores de éxito

Tabla 7 Compartir los recursos

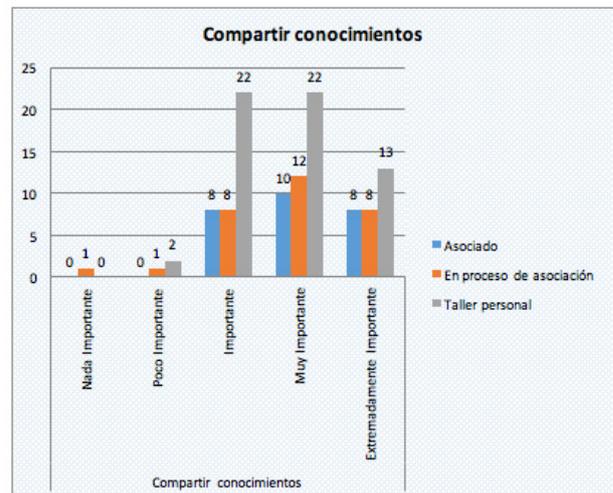
		Forma de asociación			Total
		Asociado	En proceso de asociación	Taller personal	
Compartir recursos	Nada Importante	0	3	2	5
	Poco Importante	2	5	9	16
	Importante	12	7	23	42
	Muy Importante	8	9	15	32
	Extremadamente Importante	4	7	10	21
Total		26	31	59	116

Fuente: Investigadores

Como se muestra en la tabla 6, la mitad de los miembros en proceso de asociación del programa hilando el desarrollo califican el compartir recursos como muy importante y extremadamente importante. Ya que ellos mencionan que al unir sus recursos como maquinaria, materia prima e insumos indirectos ayudara a que el proceso de producción sea más ágil, evitar pérdida de tiempo y optimización de recursos. Lo cual generara mayores beneficios

en los socios que conformen la iniciativa. Su capital social se volverá significativo, así como sus activos, lo cual ayudara a participar en ofertas más grandes en el portal de Compras Públicas. Un factor que va de la mano es el compartir los conocimientos alcanzando el 66% en muy importante y extremadamente importante, entre los actores en proceso de asociación. Esto se debe a que cada integrante de la iniciativa se especializa o tiene mayores conocimientos en un área específica del taller como trazado, corte, ensamblaje, bordado o etiquetado. Con esto aportara a que el proceso de confección sea eficiente y además de generar responsabilidades ya que se asignaran actividades de carácter incompatible.

Ilustración 1 Compartir conocimientos



Fuente: Investigadores

En este contexto, Zarama (2009) indica que no está de acuerdo en compartir recursos, ni conocimientos, sino compartir la comercialización e individualmente producir, como lo hace Asofrutas, Colombia. Una asociación dedicada a la producción de mora y tomate de árbol, quienes decidieron comercializar colectivamente sin intermediarios y así obtener mejores precios. Mientras Dini, Ferraro & Gasaly (2007) alude que el compartir estos factores fortalecerá la competitividad de la asociación, como se lo hizo en el proyecto Redes Republica Dominicana, Redes de confección que tienen como objetivo la implementación de un programa de integración productiva de los talleres de Santiago de los Caballeros.

Ilustración 2 Acceso a contratos con las instituciones públicas



Fuente: Investigadores

En este contexto, la Asociación de ganaderos de la sierra y el oriente (2012) indica que un factor clave para asociarse fue los contratos con el Estado para planes sociales. Sus ventas se destinan a las provincias andinas. Su proyecto a futuro es integrar a más campesinos para poder enfocarse a otros mercados, pero manteniendo los precios de la materia prima.

Tabla 8 Acceso a Financiamiento

	Forma de asociación			Total
	Asociado	En proceso de asociación	Taller personal	
Acceso a financiamiento				
Poco importante	1	1	3	5
Importante	5	6	7	18
Muy importante	15	13	31	59
Extremadamente importante	5	11	18	34
Total	26	31	59	116

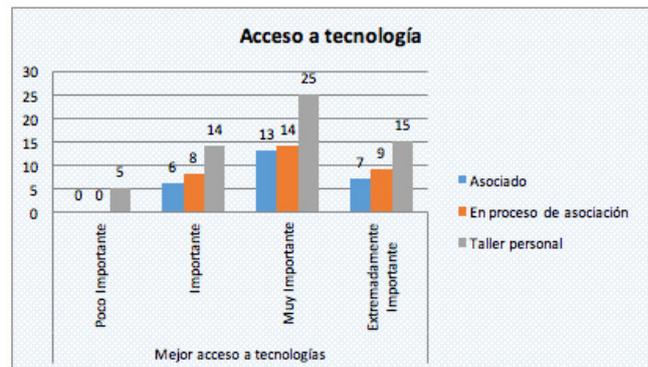
Fuente: Investigadores

El 83% de los talleres individuales mencionan que el acceso a créditos con instituciones financieras es muy importante y extremadamente importante. Ya que de forma individual se convierte en una barrera, para acceder a la compra de maquinaria, materia prima, entre otros gastos que requieren para la ampliación de su negocio e incremento de su producción. El acceso a financiamiento está considerado como una ventaja de la asociatividad, ya que al adquirir personería jurídica, se convierte en una iniciativa formal y crediticia, con respaldo confiable para acceder a créditos. Los créditos adquiridos por los talleres son destinados en el 68% a la compra de tecnología, maquinaria que optimice su trabajo, se convierte en una ventaja competitiva, frente a las pequeñas y medianas empresas, de la rama de confecciones de prendas de vestir.

## Acceso a tecnología

Debido a que al acceder a tecnología, mejora el proceso de producción y por ende la calidad del producto terminado, se ha analizado las siguientes respuestas:

Ilustración 3 Acceso a tecnología según las formas de asociación



Fuente: Investigadores

Tabla 9 Acceso a contratos con empresas privadas, redes y alianzas

	Forma de asociación			Total
	Asociado	En proceso de asociación	Taller personal	
Mejor acceso a contratos con empresas privadas, redes y alianzas				
Nada importante	0	1	1	2
Poco importante	1	1	4	6
Importante	8	7	10	25
Muy importante	9	8	21	38
Extremadamente importante	7	14	23	44
Total	25	31	59	115

Fuente: Investigadores

En la tabla 9, se muestra que el 64% de las asociaciones del programa Hilando el Desarrollo que el acceso a contratos con el sector privado, construcción de redes y alianzas, es un factor esencial. Debido a que ayudara a la toma de decisiones de manera eficaz, promover la especialización y el aumento de productividad. Los asociados indican que esta alianza entre talleres ha mejorado las condiciones de trabajo y la capacidad de respuesta a los cambios de la demanda en el mercado. Este elemento es determinante también para formar una asociación, ya que el 71% de sus miembros lo considera como extremadamente importante.

Tabla 10 Producción y el mercadeo al asociarse

	Forma de asociación			Total	
	Asociado	En proceso de asociación	Taller personal		
¿Qué resultados considera usted que se alcanzarán en la producción y el mercadeo al asociarse los emprendimientos textiles?	Malo	0	1	0	1
	Regular	0	0	2	2
	Bueno	3	9	17	29
	Muy Bueno	12	16	27	55
	Excelente	11	3	7	21
Total		26	29	53	108

Fuente: Investigadores

En la tabla 10, muestra que los resultados alcanzados en la producción y mercadeo al asociarse son del 88% calificándolo como muy bueno y excelente. Esto se debe a que al unirse con otros miembros de su misma rama, han logrado unificar su proceso de producción, corregir fallas a través de la experiencia de los asociados, evitar desperdicios de materiales, disminuir el margen de fallas y la entrega de pedidos a tiempo. Por lo cual han obtenido beneficios económicos, intelectuales y sociales mejores, que trabajando como talleres individuales. Ya que incrementaron sus ventas, tanto privadas como públicas, al acceder a segmentos de mercados más exigentes. Con lo cual mejoraron su nivel de vida y el de su familia. Una dificultad que mencionan es que al inicio se tornó un poco difícil al tratar de trabajar en conjunto y compartir sus conocimientos y recursos.

Tabla 11 Control Contable

Cómo calificaría el control contable que se lleva en la asociación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Malo	5	4,3	5,0	5,0
Regular	8	6,8	7,9	12,9
Bueno	20	17,1	19,8	32,7
Muy Bueno	39	33,3	38,6	71,3
Excelente	29	24,8	28,7	100,0
Total	101	86,3	100,0	
Sistema	16	13,7		
Total	117	100,0		

Fuente: Investigadores

Las respuestas dadas por los propietarios de los negocios pertenecientes al programa Hilando el Desarrollo, obtenidos de la tabla N<sup>a</sup> 11 nos deja conocer que más de la mitad (67%) de los integrantes de dicho programa, consideran a la contabilidad que se lleva dentro de sus organizaciones como una herramienta fundamental, porque proporciona una base histórica confiable de los sucesos ocurridos y que serán de suma importancia para la futura toma

de decisiones. Además, se puede apreciar un comportamiento similar en menos de un tercio de los participantes del programa Hilando el Desarrollo (20%), dado que estos consideran a la contabilidad como algo bueno, para el mejor funcionamiento de las instituciones a su cargo. Sin embargo, el 13% de los gerentes propietarios de los talleres artesanales, presumen que la contabilidad es algo innecesario para el manejo y control de sus empresas. Porque al poseer estos negocios por un largo tiempo, creen que la experiencia es suficiente para un manejo adecuado de los mismo. Estas personas consideran que la contabilidad más bien es únicamente un requisito obligatorio que se debe presentar ante el Servicio de Rentas Internas (SRI) o cualquier institución financiera al momento de solicitar crédito.

## Conclusiones

- Los Factores Críticos del Éxito (FCE), en los tipos de asociaciones del Programa Hilando el Desarrollo sean estos talleres individuales, en proceso de asociación o asociaciones, se convierten en una herramienta indispensable para el cumplimiento de la misión u objetivo establecido por la iniciativa emprendida.
- La determinación de los FCE se los realiza en conjunto con las estrategias definidas en la planificación, la misma que es efectuada por las medianas y grandes empresas, ya que resulta costosa y requiere un determinado tiempo. Esto no quiere decir que los actores del Programa Hilando el Desarrollo requieran formalizar la planeación estratégica, pero si deberían determinar de acuerdo a su experiencia, que acciones concretas han contribuido para aumentar su nivel de ingresos en su taller individual.
- Para la identificación de los FCE, la fuente principal es la propia organización, ya que es la que desarrollo sus propios factores. Dentro del cual interviene la realización de entrevistas periódicas y una evaluación de desempeño a los dirigentes, asociados o empleados; así establecer objetivos, actividades a realizar y metas.

- La perspectiva asociativa ayuda aprovechar los conocimientos, recursos y experiencia de los participantes. Y así asegurar el crecimiento, rentabilidad y competencia de la asociación frente a medianas y grandes
- Cualquier tipo de asociación del programa Hilando el Desarrollo (Asociación, en proceso de asociación o talleres personales), consideran que el control de gestión es fundamental, para obtener una correcta administración y permite a los propietarios o presidentes de cada una de las organizaciones, obtener un control óptimo de las actividades, evaluar el desempeño de su empleados, medir su rentabilidad, dando como resultado, el cumplimiento de los objetivos planteados por los altos directivos.
- La mayoría de los talleres textiles del Programa Hilando el Desarrollo son familiares. Estas se manejan bajo un esquema de estructura familiar, en gran parte estos negocios no disponen de un adecuado control de gestión debido a varias complejidades. Una de la más importantes son los modelos mentales y la cultura organizacional.
- La asociatividad nace y se concibe por la necesidad de competir en mercados frente a otras firmas con mayor experticia, al momento de satisfacer a los consumidores, así también, porque el mundo sufre cambios a pasos agigantados y por tal razón necesitan de mecanismos que permitan afrontar los desafíos que se presenten

## Referencias

- Andes (22 de Julio de 2013). Economía. Hilando el Desarrollo un proyecto que genera trabajo para artesanos de la economía popular y solidaria en Ecuador, pág. 08.
- Anthony, R., & Govindaranja, V. (2004). Sistemas de Control de Gestión. España: McGrawHill.
- Arboleda, O. L., & Zabala, H. (2011). Condiciones de éxito y sostenibilidad de los emprendimientos solidarios de Medellín. Semestre Economico - Universidad de Medellín, 77-94.
- Benitez, M. D., Caceres, S., Geruda, Z. L., & Lopez, G. V. (2014). La importancia de la asociatividad en las microempresas de misiones para el desarrollo regional. RED CIDIR, 115-124.
- CEPAL. (2001). Elementos de competitividad sistémica de las pequeñas y medianas empresas. Comisión económica para América Latina y Caribe.
- Coraggio, J. L. (2004). La gente o el capital. Desarrollo local y economía del Trabajo. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Dini, M., Ferraro, C., & Gasaly, C. (2007). Pymes y articulación productiva. Resultados y lecciones a partir de experiencias en América Latina. CEPAL, 1-44.
- Estrada, & Holmann. (2008). Competitividad de la producción de leche frente a los tratados de libre comercio en Nicaragua, Costa Rica y Colombia. Cali (Colombia), Centro Internacional de Agricultura Tropical (CIAT). International Livestock Research Institute (ILRI), 74.
- Farfán, M. (2010). La contabilidad de direccionamiento estratégico como oportunidad de desarrollo empresarial en las Pymes. Cuad. Contab., 347-365.
- Gendron, L., & Plourde, L. (2010). Los factores del éxito de las Pymes de Saguenay y que se desempeñan en el sector del aluminio. Casos empresariales, 184-189.
- Gestratégica. (2010). Factores de éxito de las iniciativas comunitarias de generación de ingresos. RedEAmérica.
- Gil, I., & Ibarra, S. (2014). Incidencia del liderazgo en los factores críticos del éxito como estrategia competitiva empresarial. Dimensión empresarial, 117-126.
- IEPS. (25 de 06 de 2015). Instituto de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de Instituto de Economía Popular y Solidaria: <http://www.economiasolidaria.gob.ec/asociaciones/>
- IEPS, I. (12 de 2013). Informe de Gestión Diciembre 2013. Obtenido de <http://www.economiasolidaria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/07/Informe-Gestion-IEPS-2013-f.pdf>
- Jaramillo, V. (2002). Las empresas familiares frente a la implementación de Sistemas de Control de Gestión. Forum Empresarial, 56-81.
- Loaiza, F., Cárdenas, S., & Peralta, D. (2014). Aproximación a la relación control de gestión-Contabilidad administrativa. La salle Gest.Soc., 143-156.

- Lozano, F. (2010). La asociatividad como modelo de gestión para promover las exportaciones en las pequeñas y medianas empresas en Colombia. *Relaciones internacionales, estrategia y seguridad*, 161-191 .
- Ministerio de Educación. (2015). Ministerio de Educación. Obtenido de MInisterio de Educación: <http://educacion.gob.ec/uniformes-escolares/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012). El bono de desarrollo humano, otra puerta para nuevos programas sociales. Quito.
- Naranjo, M., & Burgos, S. (2010). Boletín mensual de análisis sectorial de MIPYMES. Sector Confecciones. FLACSO-MIPRO.
- Rodríguez, B., Vásquez, R., & Mejía de Leon, Y. (2014). La estrategia de cooperación empresarial- una alternativa para fortalecer la ventaja competitiva en la mipyme: caso industria metal mecánica del sureste de Coahuila. *Revista Global de Negocios*, 91-104.
- Romero, E. (2002). La asociatividad empresarial entre las Pymes. El Salvador: FUNDAPYME.
- Sacasas, M., & López. (2014). Estudios de modelo de control de gestión para la internacionalización universitaria en Cuba. *Revista II*, 312-321.
- Treviño, R. (2010). Empresas Familiares visión Lationamericana. Estructura, gestión, crecimiento y continuidad. México: PEARSON.
- Villarán, F. (2000). Las PYMES en la estructura empresarial Peruana. Perú: SASE.
- Zarama, E. (2009). Generación de ingresos para población desplazada en Colombia: perspectivas desde abajo. Cepal Division de Desarrollo Social.

# SIGMA

## REVISTA DE INVESTIGACIÓN

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

Otros temas de interés

---

### **EL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE UNA INVESTIGACIÓN REALIZADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, COTOPAXI, ECUADOR**

“THE RIGHT TO ACCESS PUBLIC INFORMATION WING. RESULTS  
AND ANALYSIS OF RESEARCH CONDUCTED IN THE CANTON  
LATACUNGA, COTOPAXI, ECUADOR”

Avellán, Nilda

---

Artículo recibido: 15 de diciembre de 2016

Artículo aceptado: 31 de enero de 2017

# EL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE UNA INVESTIGACIÓN REALIZADA EN EL CANTÓN LATACUNGA, COTOPAXI, ECUADOR

Avellán, Nilda \*

## Resumen

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública o sus siglas LOTAIP, en Ecuador fue creada en el año 2004, siendo un referente importante de cómo el país, ha tomado impulso en asuntos de garantizar el derecho que todo ciudadano tiene para acceder a la información pública que emanan las instituciones pertenecientes al Estado sobre su gestión, y a su vez permita al ciudadano tener capacidad crítica a la hora de participar democráticamente en las decisiones del Estado.

La investigación tiene como objetivo el analizar cuánto se conoce acerca del derecho al acceso a la información pública, en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador. Se pretende dejar una base investigativa para futuros estudios, considerando como pregunta de investigación ¿Cuánto se conoce sobre el derecho al acceso a la información pública?. Para dar respuesta a esta interrogante se utilizó la recolección y el análisis de datos obtenidos de una muestra de 380 personas considerando como población objetivo la Población Económicamente Activa (PEA) Urbana del Cantón Latacunga, con un enfoque de investigación cuantitativo, pretendiendo relacionar la información bibliográfica de normativa vigente y el análisis estadístico de los datos recolectados.

Entre los principales hallazgos que se analizan en la investigación están el establecer el porcentaje de personas que conocen sobre la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuánto se conoce sobre el proceso administrativo para acceder a la misma y cuáles se consideran son los beneficios de una ciudadanía informada.

**Palabras clave:** LOTAIP; Información Pública; Población Económicamente Activa.

## Abstract

The Organic Law of Transparency and Access to Public Information or its acronym LOTAIP in Ecuador was created in 2004 and is an important benchmark of how the country has gained momentum in matters to guarantee the right of every citizen to access the public information emanating from the institutions belonging to the State on their management, and in turn enable citizens to have critical capacity when democratically participate in decisions of the State.

The research aims to analyze how much is known about the right of access to public information, in Canton Latacunga, Cotopaxi Province, Ecuador. Is intended to make a research basis for future studies, considering research question How much is known about the right of access to public information ?. To answer this question the collection and analysis of data obtained from a sample of 380 people considered as target population Economically Active Population (PEA) Urban Canton Latacunga, with a focus on quantitative research was used, seeking to link bibliographic information of current regulations and statistical analysis of the data collected.

Among the major findings discussed in the research are to establish the percentage of people who know about the Organic Law of Transparency and Access to Public Information, how much is known about the administrative process to access it and which are considered are the benefits of an informed citizenry.

**Keywords:** LOTAIP; Public Information; Economically active population.

---

\* Profesor a tiempo parcial en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Carrera de Ingeniería de Finanzas y Auditoría, Latacunga - Ecuador  
naavellan@espe.edu.ec

## Introducción

Es un derecho fundamental de toda persona el expresar libremente sus opiniones así como también tener distintos puntos de vista relacionados con su cultura, educación, creencias religiosas, circunstancias políticas o sociales. Pero así como una persona tiene derecho a la libertad de expresión de igual manera tiene derecho a tener acceso a información transparente y oportuna de la gestión pública. (Bermúdez Soto & Mirosevic Verdugo, 2008)

En el Ecuador, la Constitución Política de la República manifiesta en su artículo 18 que; todas las personas en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información. (Asamblea Constituyente, 2008, p. 26)

El sustento jurídico a través de una normativa que garantice la participación de los y las ciudadanos y ciudadanas en los asuntos del gobierno, ha dado paso a la creación de leyes de acceso a la información a nivel mundial, como parte fundamental además de la obligación de los gobiernos de responder a la sociedad por sus acciones.

Puede decirse, pues, que se ha generalizado a nivel mundial la existencia de leyes de transparencia y acceso a la información. Los países –política, social y económicamente más desarrollados- actuaron como pioneros, pero en la actualidad, países

de todos los continentes se han sumado a este movimiento con leyes en muchos casos más completas y actualizadas debido precisamente a su fecha de aprobación. (Guichot, 2012, p. 138)

En el Ecuador se crea en el año 2004, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP, que además de estar amparada en la Constitución Política de la República, también está reconocida tanto en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el artículo 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos.

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su artículo 4 Principios de Aplicación de la Ley, literal A; manifiesta que “La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2004, pp. 6-7).

Una ciudadanía bien informada podrá hacer uso de sus derechos eficazmente, pero además de conocer sus derechos, es importante como usuarios de la información estar al tanto de los beneficios que trae su utilización. (Baena Olabe & Cruz Vieyra, 2011, p. 13)

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece en su artículo 7 cuál es la información pública obligatoria que las instituciones sujetas a la Ley, deberán publicar en el portal institucional o página web para que la información esté al alcance de la ciudadanía, “así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2004, p. 8). Por tal motivo el acceso a la información pública así como el procedimiento para acceder a ella no debería ser un enigma; sin embargo, existe el pensamiento que el acceder a la información pública es inalcanzable.

El presente artículo tiene como finalidad responder a la pregunta ¿Cuánto se conoce del derecho al acceso a Información Pública en el

cantón Latacunga? Presentando los resultados y análisis de la investigación realizada en el cantón Latacunga, gracias a la colaboración en el trabajo de campo con la aplicación de las encuestas por parte de los estudiantes del cuarto nivel, de la materia LOAFYC, Ley Orgánica de Administración Financiera y Control de la Carrera de Finanzas y Auditoría del semestre Octubre 2015 – Febrero 2016 de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, información que servirá de base para futuras investigaciones sobre el tema; así como también dejar recomendaciones que permitan el difundir la importancia de conocer los derechos como ciudadanos al acceso a la Información Pública.

### Desarrollo

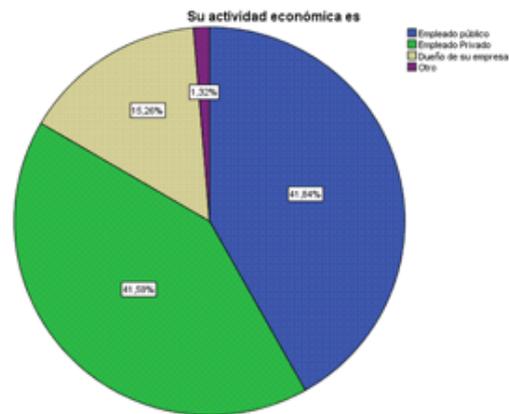
“La utilidad de la información para la ciudadanía no sólo se vincula con qué datos o indicadores se proporcionan, sino cómo se proporcionan”. (Cunill, 2006, p. 30); y para cumplir con el principio de publicidad la LOTAIP, establece que todas las entidades sujetas a la Ley, implementarán programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a los servidores públicos, como a las organizaciones de la sociedad civil, con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado.

(...) la publicidad de la información está en íntima vinculación con la libertad de expresión. Ello debido a que, sobre todo en el derecho comparado, se ha considerado que la libertad de expresión incluye no sólo la libertad de opinión, información y creación, sino también el derecho a recibir y exigir información a los órganos estatales. (Bermúdez Soto & Mirosevic Verdugo, 2008, p. 452)

Entonces bajo la premisa de cuán importante es el contar con una ciudadanía informada y capaz de participar en decisiones referentes a la gestión pública, surge la interrogante ¿Cuánto se conoce sobre el derecho al acceso a la información pública?, para lo cual se ha tomado como caso de estudio para el presente trabajo, la Población Económica Activa de la zona Urbana del cantón Latacunga, determinando una muestra de 380 personas, a las cuales se les aplicó una encuesta referente al tema, teniendo entre los principales resultados los siguientes:

Al preguntar a los encuestados la actividad económica en la que se desenvuelven el 41,8% respondió que eran empleados públicos, el 41,6% respondieron ser empleados privados, y el 15,3% mencionaron que eran dueños de su propia empresa. Estos resultados dieron un giro muy interesante a la investigación, pues al estar en proporciones similares los encuestados que pertenecen al sector público, con quienes respondieron ser empleados privados, las siguientes preguntas de la encuesta, se analizaron considerando estos dos puntos de vista, por ser los más representativos. A continuación se presentan los resultados en la Figura No. 1.

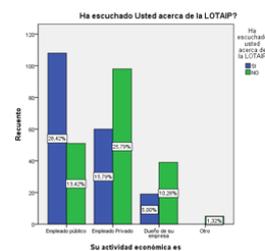
Figura 1. Actividad económica de los encuestados



Fuente: Investigadora

En lo que respecta a las respuestas de quienes son empleados públicos, a la pregunta ¿Ha escuchado usted acerca de la LOTAIP? El 28,42% respondieron que SI, mientras el 13,42% respondieron que NO. Para el caso de los empleados privados los resultados son diferentes, ya que en este caso el 25,79% respondieron que no han escuchado acerca de la LOTAIP, mientras que el 15,79% respondieron que no, resultados que se presentan en la Figura No. 2.

Figura 2. Porcentaje de encuestados que han escuchado acerca de la LOTAIP

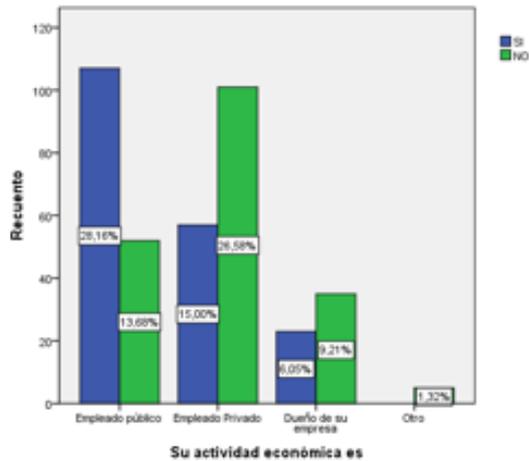


Fuente: Investigadora

Al consultar a los encuestados sobre; si sabían que pueden acceder a la información que tiene el Estado a través de una solicitud o a través de la página de internet de las diferentes instituciones públicas, la respuesta de los servidores públicos fue que SI el 28,16%, mientras que el 13,68% respondieron no conocer de este proceso. En el caso de los empleados privados el 28,58% contestaron no conocer del proceso para acceder a la información pública mientras que el 15%, respondieron que si; a continuación se presentan los resultados gráficamente en la Figura No. 3.

Figura 3. Porcentaje de encuestados que conocen acerca del Proceso para acceder a la Información Pública

Sabía usted que puede acceder a la información que tiene el Estado a través una solicitud o través de la página de internet de las diferentes Instituciones Públicas?

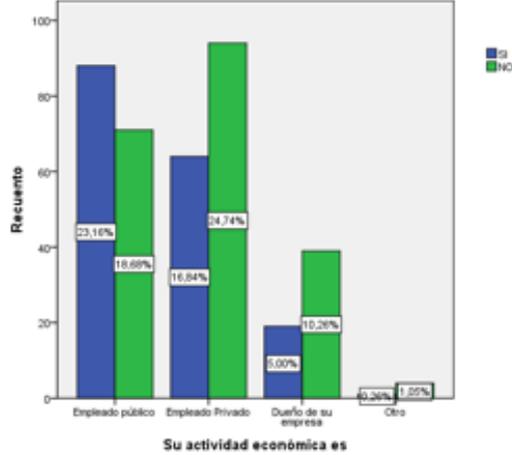


Fuente: Investigadora

Los resultados de los encuestados a la pregunta sobre si han escuchado o conocen que el acceso a la información es gratuito, se presentan en la figura No. 4 y las respuestas que se obtuvieron fueron: de los empleados públicos el 23,16% respondieron que si conocían que el acceder a la información pública no tiene costo alguno excepto los de reproducción, mientras que el 18,68% respondieron que no conocen de la gratuidad para acceder a información pública. Para el caso de los empleados privados los resultados fueron: El 24,74% de los encuestados desconocen de la gratuidad para acceder a información pública mientras que el 16,84% respondieron si conocer acerca de que acceder a información pública es gratuito.

Figura 4. Porcentaje de encuestados que conocen acerca de la gratuidad para acceder a información pública

Usted ha escuchado o conoce que el acceso a la información pública, es por regla general gratuito excepto de los costos de reproducción?

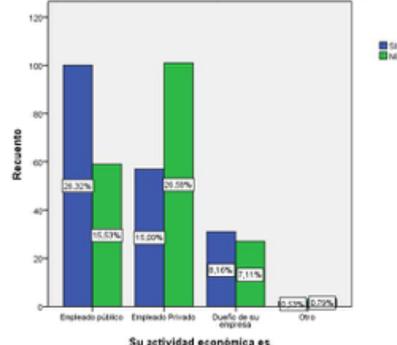


Fuente: Investigadora

La entidad encargada del control y vigilancia del cumplimiento de la LOTAIP es la Defensoría del Pueblo Ecuatoriano, y al preguntar a los encuestados sobre si conocían sobre el organismo encargado de promover el ejercicio y cumplimiento del derecho y acceso a la información pública los resultados fueron: Con respecto a los encuestados que pertenecen al sector público el 26,32% respondieron que si, y el 15,53% respondieron no conocer. En lo que respecta a los resultados de los empleados privados 24,74% respondieron que no conocían que la Defensoría del Pueblo Ecuatoriano es el organismo dispuesto por la ley, para promover y vigilar el cumplimiento de la LOTAIP, mientras que el 15% respondieron si conocer; a continuación se presenta gráficamente los resultados en la Figura No. 5.

Figura 5. Porcentaje de encuestados que conocen acerca de la Entidad promotora de la LOTAIP

Sabía usted que es la Defensoría del Pueblo la entidad promotora del ejercicio y cumplimiento del derecho y acceso a la información pública?

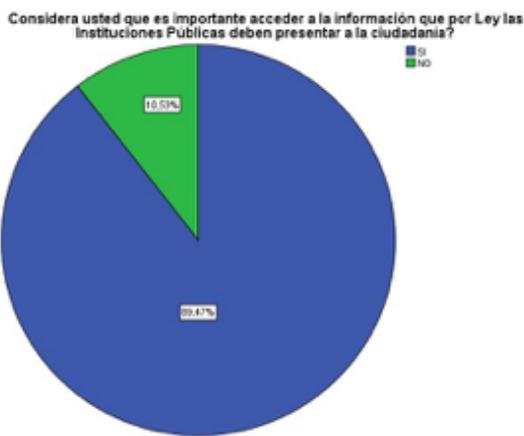


Fuente: Investigadora

Las siguientes preguntas que se presentan a continuación se dan un enfoque a los resultados tomando en consideración al total de la muestra sin distinción de su actividad económica.

Al consultarles a los encuestados si consideraban que es importante acceder a la información que por Ley las Instituciones Públicas deben presentar a la ciudadanía el 89,47% de los encuestados respondieron que SI y apenas el 10,53% respondieron que no; como se muestra en la Figura No. 6.

Figura 6. Porcentaje de encuestados que consideran importante o no acceder a Información Pública



Fuente: Investigadora

Los principales resultados al preguntar a los encuestados acerca de cuáles creen que son los beneficios de una ciudadanía informada, fueron los siguientes:

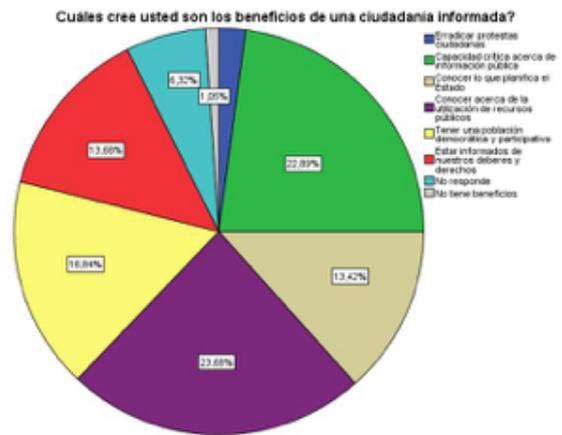
Un 23,68% de los encuestados consideran que el beneficio como ciudadanía informada de la gestión pública es conocer acerca de la utilización de los recursos públicos.

El 22,89% de los encuestados respondieron que otro beneficio es el tener capacidad crítica acerca de la información pública.

El 16,84% de los encuestados respondieron que su importancia radica al poder tener una población democrática y participativa.

A continuación se presenta gráficamente en la Figura No. 7 los resultados anteriormente descritos.

Figura 7. Resultados sobre cuáles son los beneficios de una ciudadanía informada



Fuente: Investigadora

Los resultados al preguntar a los encuestados ¿por qué medios considera usted se debería difundir acerca de la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información Pública?: El 73,3% respondieron a través de la televisión, el 33,4% consideran que una buena alternativa sería a través de la radio, el 31,3% consideran a través de la prensa escrita, como otra alternativa el 14% de los encuestados consideraron los programas de vinculación en universidades; a continuación en la Tabla No. 1 se presentan los resultados con respecto a la preferencia en cuanto a los medios de difusión considerados como alternativa para difundir la LOTAIP.

Tabla 1. Medios de difusión considerados como alternativa para difundir acerca de la LOTAIP

	Respuestas		Porcentaje de casos	
	Nº	Porcentaje		
Mediodifusión <sup>1</sup>	Televisión	272	46,8%	73,3%
	Radio	124	21,3%	33,4%
	Prensa Escrita	116	20,0%	31,3%
	Programas de vinculación en Universidades	52	9,0%	14,0%
	Internet	13	2,2%	3,5%
	Redes Sociales	3	,5%	,8%
	Celulares	1	,2%	,3%
Total	581	100,0%	156,6%	

Fuente: Investigadora

## Metodología

El presente trabajo plantea como objetivo el analizar cuánto se conoce acerca del derecho al acceso a la información pública, en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador. Considerando el valor y la relevancia que tiene esta investigación como base para futuras investigaciones, se ha utilizado un enfoque cuantitativo, pretendiendo relacionar la bibliografía en función de la normativa vigente en el país con respecto a la promoción y cumplimiento del derecho que todo ciudadano tiene para acceder a la información pública y el análisis estadístico de los datos recolectados, para dar respuesta a la pregunta de investigación ¿cuánto se conoce sobre el derecho al acceso a la información pública?

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. (Gómez, 2006, p. 60)

Se toma como caso de estudio el total de la Población Económicamente activa urbana del cantón Latacunga, para lo cual se consideró la fórmula del muestreo aleatorio simple, y como resultado se obtuvo una muestra de 380 personas, a las cuales se les aplicó como instrumento de investigación un cuestionario.

El desarrollo de la investigación parte desde la revisión bibliográfica sobre el derecho al acceso a la información pública y los principales artículos que establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Ecuador, posteriormente se presentan los resultados estadísticos de la investigación, para finalmente presentar las principales conclusiones del trabajo investigativo.

## Conclusiones

Considerando un factor importante que es la actividad económica de quienes formaron parte de la unidad de análisis, que para el caso de estudio fue la Población Económicamente Activa Urbana del cantón Latacunga, se puede concluir que en su mayoría los empleados públicos, han

escuchado y conocen acerca de la existencia de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información pública LOTAIP, mientras que para el caso de los empleados privados son muy pocas las personas que conocen acerca de la ley.

La investigación también permite determinar cuál es la percepción de la ciudadanía con respecto a los beneficios de poder acceder a la información pública siendo principalmente el poder conocer cómo se están utilizando los recursos públicos por parte de las Instituciones públicas, de igual manera el tener la capacidad de emitir reflexiones y conclusiones propias acerca de la información pública que emiten dichas instituciones, que a su vez permita tener una población democrática y participativa.

Es responsabilidad de todos quienes formamos la sociedad ecuatoriana, tanto los ciudadanos al ser partícipes de las decisiones del estado siempre considerando las fuentes autorizadas de la información pública, y por otro lado la responsabilidad de las autoridades de las diferentes instituciones públicas, así como de las instituciones de educación el promover y fomentar programas de capacitación sobre los procesos de acceso a la información pública, su utilidad y beneficios.

## Referencias Bibliográficas

- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Ciudad Alfaro, Montecristi, Provincia de Manabí.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley No. 2004-34 C.F.R. (2004).
- Baena Olabe, P., & Cruz Vieyra, J. (2011). Acceso a la información y políticas de transparencia focalizada. NOTAS TÉCNICAS # IDB-TN-321. Retrieved from Inter-American Development Bank IDB website: <https://publications.iadb.org/>
- Bermúdez Soto, J., & Mirosevic Verdugo, C. (2008). El acceso a la información pública como base para el control social y la protección del patrimonio público. *Revista de derecho (Valparaíso)*, 439-468.
- Cunill, N. (2006). La Transparencia en la Gestión Pública. Estado, gobierno, gestión pública: *Revista Chilena de Administración Pública*, No. 8, 22-44.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la Investigación Científica (Primera Edición ed.). Córdoba, Argentina.
- Guichot, E. (2012). Derecho de acceso a la información: experiencias regionales y estatales en Europa y América. *Derecho comparado de la Información*, 19, 136-188.

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

*CONVOCATORIA PARA PUBLICACIÓN  
EN VOLUMEN 03, N.01*

---

Revista de Investigación SIGMA



## REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA

### CONVOCATORIA PARA PUBLICACIÓN EN VOLUMEN 03, N.01

La revista de investigación SIGMA, una publicación del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE (Ecuador), invita a la presentación de artículos originales y reseñas para el próximo número Vol. 3, N.01, se recibirá artículos durante el transcurso de todo el año 2016.

La Revista de Investigación SIGMA cuenta con un comité científico conformado por importantes profesores universitarios de prestigiosas universidades nacionales e internacionales. Todos los originales recibidos como propuestas de publicación serán sometidos a un riguroso proceso de evaluación o juicio de calidad por parte de dictaminadores especialistas mediante el sistema de revisión por pares (peer review) con la modalidad de “doble ciego” (double-blind review). Se guarda así, de manera explícita, el anonimato y la confidencialidad tanto de los autores como de los evaluadores, la revista será publicada en versión impresa.

La convocatoria de este número está dirigida a docentes e investigadores de todo el mundo interesados en temáticas relacionadas a administración, economía, contabilidad, finanzas, auditoría, turismo, hotelería, humanísticas. La temática central general escogida es: “Aportes del conocimiento de la ética en las disciplinas”.

También puede enviar sus artículos para la sección de Otros Temas o para ser considerados en la Editorial de la Revista, es necesario que especifique a qué sección envía. Los trabajos deberán enviarse a [revistasigma@espe.edu.ec](mailto:revistasigma@espe.edu.ec)

Se adjuntan las pautas editoriales de forma en la siguiente dirección: <http://deceac-el.espe.edu.ec/node/101>

Gracias por ayudarnos en la difusión de esta convocatoria!

Atentamente,

Comité Editorial  
Revista de Investigación SIGMA  
Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE  
Departamento de Ciencias Económicas,  
Administrativas y del Comercio  
Extensión Latacunga  
Telf.: (+593) 3 2 810 206 ext. 4388  
e-mail: [revistasigma@espe.edu.ec](mailto:revistasigma@espe.edu.ec)

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

*NORMAS EDITORIALES DE  
PRESENTACIÓN DE ARTÍCULOS*

---

Revista de Investigación SIGMA

01/03/2016

---

El siguiente documento presenta las normas para la preparación de artículos para la Revista de Investigación SIGMA del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – Extensión Latacunga. Los artículos pueden ser escritos en español o en inglés, pero tendrán un resumen en ambos idiomas. Los autores deben hacer uso de este documento para componer su artículo como una guía de instrucciones. El número máximo de páginas será 20.

## Normas editoriales de presentación de artículos

La revista de Investigación SIGMA publica artículos y documentos de reflexión en el campo de la economía. Los artículos que se presenten deben ser producto de un ejercicio de investigación original, apoyados en una realidad empírica significativa, base matemática o de reflexión teórica en ciencias sociales. El proceso de publicación en la revista de Investigación SIGMA, tiene como finalidad el lograr a futuro que la revista sea arbitrada e indexada, esto implica que el autor envíe su artículo para ser sometido a cuidadoso examen por parte de académicos especializados que sugieren su posible publicación y a la postre será el Comité Editorial quien determine la publicación.

El artículo debe ser inédito y no debe ser puesto en consideración simultánea de ningún otro órgano de difusión impreso o electrónico (revistas y capítulos de libros). En caso de que el artículo haya sido difundido como working papers o memorias de un evento, puede remitirlo aclarando la situación particular. Su envío a la revista implica autorización de publicación en la misma y en los medios electrónicos en que esta se difunda. La revista no sostiene correspondencia polémica con los autores sobre las evaluaciones realizadas e informará oportunamente la aprobación o no aprobación del artículo.

Los artículos pueden ser escritos en español e inglés. Deben enviarse al e-mail [revistasigma@espe.edu.ec](mailto:revistasigma@espe.edu.ec) y la revista confirmará al autor su recepción. La revista tiene una periodicidad de publicación anual. Los artículos se publican en dos secciones de la revista: el “Tema central”, pero se reciben artículos durante todo el año para la sección “Otros temas”. Los artículos deben ser presentados en formato Word, en fuente Times New Roman, tamaño doce, interlineado sencillo en tamaño A4. La extensión del artículo no debe exceder las veinte (20) páginas incluyendo gráficas, cuadros, tablas, ecuaciones y demás (lo anterior debe coincidir con un máximo de 10.000 palabras). Las gráficas, cuadros, tablas y ecuaciones deberán ser claros y legibles para que se diferencien claramente sus elementos, facilitando también la diagramación de la revista.

Los autores deben garantizar que sus artículos sean remitidos con las normas editoriales, sin errores de ortografía y redacción, pues la revista no asume la corrección de estilo. Los artículos que no cumplan con las normas editoriales no serán remitidos a evaluación por pares académicos.

Las normas editoriales y bibliográficas para presentación de artículos son las siguientes:

1. En la portada, el artículo debe contener el título en español e inglés nombre(s) completo(s) del autor(es), máxima titulación académica, filiación institucional, correo electrónico, dirección postal y el proyecto de investigación del que su artículo deriva (si es el caso).
2. El título debe indicar el contenido esencial del artículo y se sugiere tenga un máximo de 18 palabras. Los subtítulos deben reflejar la organización de los temas que aborda el artículo y sus respectivas secciones
3. Un resumen en español e inglés, de tipo analítico, que incluya brevemente el objetivo, metodología empleada y conclusiones principales. La extensión del resumen es de máximo 120 palabras, acompañado cinco palabras claves también en los mismos idiomas. Si el artículo es de economía debe incluir la clasificación JEL. Es preferible utilizar términos internacionalmente reconocidos en Ciencias Sociales y Económicas.





REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA

ISSN 1390-8871

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

UNIVERSIDAD DE FUERZAS ARMADAS ESPE - EXTENSIÓN LATACUNGA

Campus Gral. Guillermo Rodríguez Lara

Parroquia Belisario Quevedo

Telf.: (+593) 3 810 206 ext. 4388

e-mail: [revistasigma@espe.edu.ec](mailto:revistasigma@espe.edu.ec)

Visita nuestro micrositio:

<http://deceac-el.espe.edu.ec/>