



Visionario Digital



- Educación comercial y administración.
- Ciencias sociales y del comportamiento.
- Periodismo e información.
- Derecho.

VOL. 5 NÚM. 3 (2021:
MARKETING)

ISSN:2602-8506



Julio - Septiembre 2021

VISIONARIO DIGITAL

La revista Visionario Digital es una revista científica evaluada por pares permitiendo la divulgación de investigación en áreas de **Ciencias sociales y del comportamiento, educación comercial y administración, derecho, Periodismo e información**, se publica en formato digital trimestralmente.

 **Misión.-** Visionario Digital es una revista científica de relevancia académica e investigativa, que tiene como fin la evaluación y la difusión de nuevo conocimiento científico de alta calidad, fruto de la investigación de docentes, estudiantes y profesionales, con criterios de excelencia académica, científica e investigativa que demanda la comunidad científica y la sociedad en general.

 **Visión.-** En el mediano plazo ser una revista reconocida por la comunidad científica, nacional, por sus publicaciones de relevancia y pertinencia con énfasis en las Ciencias Económicas, Administrativas y Jurídicas, además en ese periodo se deberá formar parte de las bases bibliográficas más reconocidas en las áreas mencionadas.

 **Valores.-** VISIONARIO DIGITAL se compromete a cumplir con los siguientes valores que permitirán desarrollar de manera objetiva el fin de la gestión en la academia e investigación:

Imparcialidad: Selección de los artículos científicos a publicar con alto criterio de responsabilidad y equidad, sin favorecer a algún investigador.

Veracidad: Las investigaciones a publicar que serán tomadas en cuenta y revisadas para verificar la veracidad de los datos que se presentan, de la misma manera es de estricta responsabilidad la información que presentan los autores.

Compromiso: Encaminar a las investigaciones presentadas en la revista, su divulgación pertinente, con el fin de dar a conocer a la comunidad científica la calidad de los artículos científicos.

ISSN: 2602-8506 Versión Electrónica

Los aportes para la publicación están constituidos por:

VD Artículos Originales, Artículos de Revisión, Informes Técnicos, Comunicaciones en congresos, Comunicaciones cortas, Cartas al editor, Estados del arte & Reseñas de libros

EDITORIAL REVISTA CIENCIA DIGITAL



Contacto: Ciencia Digital, Ambato- Ecuador

Teléfono: 0984058533 – (032)-511262

Publicación:

w: www.visionariodigital.org

e: tcarrascor@hotmail.com

w: www.cienciadigitaleditorial.com

e: visionariodigital@hotmail.com

Director General

Dra. Tatiana Carrasco
Ruano

Índice

1	<u>Marketing educacional como factor crítico de éxito en el servicio académico para alumnos universitarios</u>	6-28
	Karen Anabell Sánchez Núñez, Kimberlyn Mishell Vinueza Barrionuevo, Edwin Cesar Santamaría Díaz	
2	<u>Aplicación del modelo factorial en la medición de las causas de la evasión tributaria en los comerciantes en el mercado: La Condamine, Oriental, Simón Bolívar y EMMPA, período 2019</u>	29-40
	María José Ruiz Ávila, Iván Patricio Arias González	
3	<u>Gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos en las instituciones del sector financiero popular y solidario</u>	41-52
	Karina Johanna Iza López	
4	<u>Evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo DeLone y McLean</u>	53-69
	Miryan Verónica Vera Mera	
5	<u>La presunción de inocencia y la pena anticipada en el proceso penal ecuatoriano</u>	70-87
	Fernando Eduardo Paredes Fuertes, Verónica Patricia Urrutia Santillán	
6	<u>Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Marketing Digital</u>	88-101
	Paola Estefanía Albán Trujillo, Gabriela Paola Carrasco Lara, Susana Alexandra Yáñez Cuadrado	
7	<u>El consumo en época de cuarentena, la modificación del comportamiento del consumidor en tiempos de COVID-19</u>	102-110
	Héctor Oswaldo Aguilar Cajas, Ana Lucía Rivera Abarca, Heidy Elizabeth Vergara Zurita	
8	<u>La importancia de la información contable ante la incertidumbre del Covid-19, en las Mipymes en el entorno de los negocios en la región 6.</u>	111-132
	Edison Becerra Molina, Yolanda Jaramillo Calle, Pedro Astudillo Arias	

9	Modernización de la legislación de jornadas y formas de contratos laborales	133-149
	Norma Yolanda Villacis Venegas	



Marketing educacional como factor crítico de éxito en el servicio académico para alumnos universitarios

Educational marketing as a critical success factor in academic service for university students

Karen Anabell Sánchez Núñez.¹, Kimberlyn Mishell Vinueza Barrionuevo.² & Edwin Cesar Santamaría Díaz.³

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1744>

Abstract.

The student area is becoming more and more competitive, it corresponds to the fact that educational institutions try to find new methods such as educational marketing to be in constant innovation and compete among universities for prestige and brand positioning in the student's mind, considering existing problems in the student service and in providing immediate solutions since the university is indifferent to retain the same, so it has generated problems with the student body. To analyze the intervention of educational marketing in the academic service to satisfy the needs of the students of the Universidad Técnica de Ambato. The research design was a qualitative approach and descriptive method. The population was 15825 students from various faculties, with a sample of 375 students of the UTA, corresponding to the academic period October 2016 - March 2017, a survey was developed through google forms, which consisted of 12 items, was approved by professionals in topics related to research. The true results obtained in the research were immersed in an analysis of external and internal variables as a priority for the academic formation of excellence and improvement with a perspective of good service as the immediate solution accompanied by empathy, trust, communication, respect,

¹ Universidad Técnica de Ambato, Tungurahua, Ecuador, ksanchez4853@uta.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0001-8213-5467>

² Universidad Técnica de Ambato, Tungurahua, Ecuador, kvinueza6115@uta.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0001-6393-0246>

³ Universidad Técnica de Ambato, Tungurahua, Ecuador, ec.santamaria@uta.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0003-1803-2572>

overcoming the expectations of students when exposed to academic problems. Among the results it was determined that the immediate student attention with 33.60%, it can be confirmed that this factor is of great importance for students, the tools that should be implemented improvements are: Training and congresses with 40%, Catalog and online repositories with 12.73%, Teaching and educational activities with 8.53%. Academic variables with 9.87%. With a negative level of satisfaction on the part of the student body among women and men with a range of: 17 to 40 years old, for which they are considered as those opportunities for improvement, with a scale of (2 to 1). It was concluded that the integrated management model of educational marketing Migme allowed describing relevant criteria that are immersed in the opinions obtained from the respondents such as: satisfaction, exchange, facilitation, communication, intervening members, infrastructure, academic processes according to the needs of society. With the purpose of acquiring satisfactory experiences of the student body through a main factor such as loyalty through fundamental tools: learning videos or motivational videos, feedback, training, congresses, favorable infrastructure, virtual library as catalogs and repositories, laboratories with appropriate technology that serve as a benefit to obtain a favorable behavior in which students are at ease in the institutional academic period.

Keywords: Educational marketing, Academic service, Migme Model, Satisfaction, Loyalty

Resumen.

El área estudiantil es cada vez más competitiva, corresponde a que las instituciones educativas tratan de buscar nuevos métodos como el marketing educacional para estar en constante innovación y competir entre universidades por el prestigio además del posicionamiento de marca en la mente del estudiante, considerándose en la actualidad problemas existentes en el servicio de atención estudiantil y en brindar soluciones inmediatas ya que la universidad es indiferente por fidelizar al mismo, por lo que se ha generado inconvenientes con el alumnado. Analizar la intervención del marketing educacional en el servicio académico para la satisfacción de las necesidades del alumnado de la Universidad Técnica de Ambato. El diseño de investigación fue un enfoque cualitativo y método descriptivo. La población fue de 15825 estudiantes de diversas facultades, con una muestra de 375 alumnos de la UTA, que corresponde al período académico octubre 2016 - marzo 2017, se elaboró una encuesta a través de google forms, la cual constó de 12 ítems, fue aprobada por profesionales en temas relacionados a la investigación. Los resultados verídicos obtenidos en la investigación estuvieron inmersos a un análisis de variables externas e internas como prioridad para la formación académica de excelencia y mejora con una perspectiva al buen servicio como la solución de forma inmediata acompañada de empatía, confianza, comunicación, respeto, superación de expectativas del alumnado al ser expuestos a inconvenientes académicos. Entre los resultados se determinó que la Atención estudiantil inmediata con 33.60%, se puede confirmar que este factor es de gran importancia para los alumnos, las herramientas que se deben implementar mejoras son: las Capacitaciones y congresos con un 40%, Catálogo y repositorios en línea con 12.73%, Actividades de enseñanza y educación con 8.53%,

Variables académicas con 9.87%. Con un nivel de satisfacción negativo por parte del alumnado entre mujeres y hombres con rango de: 17 a 40 años, para para lo cual se consideran como aquellas oportunidades de mejora, con una escala de (2 a 1). Se concluyó que el modelo integrado de gestión de mercadeo educativo Migme permitió describir criterios relevantes que están inmersos en las opiniones obtenidas por parte de los encuestados como: satisfacción, intercambio, facilitación, comunicación, miembros intervinientes, infraestructura, procesos académicos según las necesidades de la sociedad. Con la finalidad de adquisición de experiencias satisfactorias del alumnado a través de un factor principal como la fidelización mediante herramientas fundamentales: videos de aprendizaje o videos motivacionales, feedback, capacitaciones, congresos, infraestructura favorable, biblioteca virtual como catálogos y repositorios, laboratorios con tecnología adecuada que sirvan de beneficio para la obtención de un comportamiento favorable en el cual los estudiantes se encuentren a gusto en el período académico institucional.

Palabras claves: Marketing Educativo, Servicio Académico, Modelo Migme, Satisfacción, Fidelización.

Introducción.

La Universidad Técnica de Ambato es una institución de educación superior, que debería desarrollar técnicas nuevas que generen estrategias para ser una de las mejores instituciones, sin embargo, aún no logra establecerse en la mente del consumidor a nivel nacional.

El marketing educativo permite mejorar aquellos aspectos críticos de éxito para conseguir la satisfacción en los requerimientos estudiantiles además de lograr un posicionamiento a nivel nacional por su servicio y también por las estrategias practicantes

Se sustenta esta investigación con varias teorías para establecer ideas claras que aporten al desarrollo de estrategias por medio del marketing educativo, es así como la investigación permite realizar el análisis de datos para generar propuestas enfocadas en la calidad, satisfacción y fidelización como mejora de expectativas.

Educación Superior

El autor (Tzu, 2016) enfatiza que las universidades están inmersas a un nivel competitivo el cual es destacado con respecto al incremento de oferta académica, por ello es fundamental que la educación superior analice y seleccione estrategias que sirvan como mejora en relación a sus competidores además de garantizar un posicionamiento duradero y generación de valor de marca.

La educación superior es considerada como una herramienta importante, por su alto nivel de conocimiento, servicio académico, es así como la institución debe ser de calidad para generar una ventaja competitiva que interese para el desarrollo personal y aprendizaje significativo en los estudiantes universitarios (Andrade, 2017).

Las instituciones de educación superior implementan nuevos métodos de enseñanza y atención de requerimientos que esté expuesto el estudiante. El posicionamiento en la mente de los alumnos actuales y potenciales, permite lograr prestigio en el ámbito académico (Parmerlee, 2017).

El autor (Pastor, 2017) alude que la oferta académica se forma de acuerdo a las necesidades sociales, efectivamente el aprendizaje es considerado como un servicio, es decir la formación debe implementar herramientas de mejora constante para lograr la fidelización.

(Rué, 2018) deduce que las instituciones de educación superior optan por competir y mejorar sus modalidades de enseñanza e implementar nuevos métodos que permitan brindar un servicio educativo de calidad, dado que el estudiante es un cliente al cual se debe fidelizar a través de la facilitación de información para su conocimiento.

El autor (Sanz M. L., 2017) menciona que la facilidad de generar una oferta académica es un intermediario entre el intercambio y el costo el cual actúa como progreso de las necesidades que posee el estudiante. En las instituciones de formación superior prevalece el valor de marca de manera cualitativa al mencionar los aspectos positivos, es decir la inscripción de matrícula, derecho de grado, becas, transporte domiciliario con gratuidad que incentiva al alumnado a no tener limitaciones de aprendizaje y formación.

Para reestructurar la oferta académica se plantea como sugerencia que a través de reuniones en las instituciones mejoren su aspecto de utilidad, es decir plantear estrategias que permitan reformar el sistema educativo para el cambio de ideales antiguos por otros modernos al mismo tiempo establecer programas para el proceso (Barcia & Cevallos, 2019).

(Ruiz, 2017) Deduce que la educación superior es considerada como una herramienta de capacitación para que el personal brinde un servicio estudiantil de eficacia, en efecto interviene tanto directivos como personal administrativo, además existe otro tipo de personal que interactúa de forma directa como son los docentes, todos aquellos deben poseer características y conocimiento que aporte de ayuda al estudiante.

El autor (Escobar, 2016) detalla que la investigación permite indagar, analizar para la adquisición de nuevos conocimientos y desarrollo de capacidad de búsqueda e innovación, es importante que las instituciones educativas estén aptas en diferentes aspectos como la implementación de estrategias en la solución de posibles inconvenientes.

El autor (Gonzalez, 2016) deduce que las instituciones de educación superior poseen un enfoque académico ideal para desarrollo de calidad en el servicio estudiantil. La oferta académica prepara a los jóvenes universitarios al desenvolvimiento en el área profesional de hecho, las instituciones son las que mayor demanda tienen y al mismo tiempo permiten conseguir la acreditación de carreras universitarias, mientras que si no estructura de forma correcta su servicio pueden perder la categoría.

Satisfacción del Alumnado

El autor (Magro, 2015) define que el alumnado manifiesta su satisfacción a través del bienestar estudiantil como son: los servicios de aprendizaje, interacción, retroalimentación, buen ambiente laboral que demuestre compañerismo y equidad con ayuda de un equipamiento necesario para el desenvolvimiento del estudiante adecuado que permita el desenvolvimiento de aptitudes y destrezas.

Según (Kotler, 2015) menciona que los usuarios universitarios son los más idóneos para evaluar el servicio que la universidad emite, las valoraciones son de forma parcial que ayudan para el análisis de indicadores en el mejoramiento de la educación superior de calidad acoplada al progreso y gestión de programas académicos.

Según (Bassat, 2016) deduce que el rendimiento académico se asocia con la satisfacción del alumnado, por ende intervienen las emociones de un individuo frente al cumplimiento de las expectativas enfocadas al éxito, además de conseguir la acreditación que contribuye como un elemento importante para el prestigio de marca.

El autor (Kawasaki, 2015) manifiesta que es importante descifrar y entender como los clientes universitarios perciben su organización, además de proponer metas para lograr el mejoramiento de servicios académicos acompañado de un seguimiento periódico con la finalidad de mantener los beneficios con avances constantes para conseguir la fidelización del alumnado.

El autor (Larios, 2015) alude que la mercadotecnia es un instrumento que satisface necesidades de los estudiantes, ya que es considerado como un intercambio, además se presenta de forma presencial o virtual, cabe destacar que el servicio educativo interviene en diversos aspectos como: intangibilidad, actividad inseparable, heterogéneo, perecedero.

El autor (Belío, 2016) expresa que debido a la demanda de estudiantes, las instituciones optaron por mejorar sus servicios académicos, se estima que el estudiante es como el cliente en una institución, es fundamental brindar las mejores estrategias y técnicas para que el cliente pueda obtener el mejor servicio estudiantil, al mismo tiempo será recompensado por el prestigio que obtendrá la institución.

La investigación es un factor que aporta al mejoramiento de calidad de vida como énfasis en la superación de los individuos, además de asumir retos de un progreso satisfactorio a docentes y estudiantes para la contribución del progreso de la sociedad y sostenibilidad (Aldamiz, 2016).

Es necesario atender las sugerencias y requerimientos para que el estudiante pueda obtener una atención de calidad y satisfacer su interés por lo solicitado, además una buena atención genera comodidad, conformidad. Es significativo generar preferencia del estudiante por la institución académica, el agrado del servicio otorgado ayuda a los estudiantes en general como proceso de lealtad debido a la solución asignada (Tobón, 2016).

Según (Paris, 2015) detalla que la universidad necesita fomentar una relación agradable en la atención de los servicios académicos con los estudiantes para generar motivación y satisfacción al recibir un trato agradable además de la solución de necesidades.

Cada institución posee un programa académico el cual está enlazado con calidad que conforman docentes, estudiantes, administrativos, por lo tanto, deben estar aptos para desempeñar sus funciones de acuerdo a sus competitividades. La experiencia de un estudiante involucra sentimientos, emociones, recuerdos como procesos de su aprendizaje, es decir que la experiencia de un cliente no se centra solo en cambios de cultura para fomentar ingresos, sin embargo desea llegar a los individuos (Llorente, 2019).

La cultura de hoy en día varía, las instituciones son más preparadas para brindar su servicio académico, el cliente se fideliza de acuerdo a la cantidad de emociones transmitidas al recibir un buen servicio, por ende las instituciones reestructuraron su enfoque en la mejora de servicios (Ferré, 2017).

Algunos factores que ayudan como motivación a la excelencia académica y a la satisfacción son: reconocimiento a docentes, estudiantes destacados, convenios con países internacionales para desempeño de conocimiento en prácticas pre profesionales, servicios de bienestar universitario como; atención en el área médica, psicológica, cultural. A causa de la gran cantidad de estudiantes en los centros educativos, se puede inferir que no existía preocupación por brindar un servicio de calidad en la educación, sin duda alguna este nuevo siglo es un generador total de cambios ideológicos y en construir la excelencia (Almanza & Ustate, 2018).

El Marketing Educativo

El autor (Sarrias, 2018) indica que el marketing educativo es una herramienta que permite investigar e indagar necesidades para elaborar un proceso de mejora en el desarrollo de nuevos conocimientos, por ello debe ser realizado en un lugar y tiempo acordado. Este aspecto del marketing se da cuando las organizaciones educativas se preocupan por mejorar su calidad en la educación, esto se efectúa cuando existe más demanda en las universidades y preferencia por el reconocimiento, como resultado lleva a tomar otro tipo de estrategia para convertirla en una mejor opción.

El autor (Sanz, Crissien, García, & Patiño, 2016) deducen que el marketing en la educación se involucra en la investigación de necesidades que satisfagan a los estudiantes, es decir se desenvuelve mediante un análisis de la institución, como puede ser un modelo en la calidad que permita desarrollar una ideología tanto de la expectativa como de la percepción del servicio que brinda la institución.

(Cárdenas, 2015) detalla que la función del mercadeo educativo ayuda a las instituciones a cumplir con los requerimientos plantados, además ayuda a obtener un análisis para realizar un cambio de mejora, el marketing educacional se enfoca en mejorar la calidad

en los servicios de acuerdo a la toma de decisiones, la acción seleccionada se involucra directamente o indirectamente a la comunidad estudiantil.

El autor (Jiménez, 2015) menciona que el plan de mercadeo educativo recopila diferentes puntos como: la situación actual, determinación de objetivos, elaboración de estrategias, programas y presupuestos, evaluación y control. Este plan ayuda a fomentar estrategias a base de la necesidad actual de la institución correspondiente.

(Meneses, Muñoz, Cantos, & Freire, 2018) aluden que lo impactante de la mercadotecnia en la educación es la posible propuesta de una institución, además hoy en día existe instituciones que consideran al estudiante como un problema, de modo que se evade la opción de cliente, en oferta educativa por falta de intereses en la comunidad estudiantil.

El autor (Dvoskin, 2016) considera que para desarrollar el marketing educativo en las instituciones se debe reestructurar un nuevo enfoque que permitirá establecer ideas claras de cómo mejorar los procesos académicos y brindar una mejora en servicios, algunas instituciones optan por reuniones para innovar de ideas e intercambiar opiniones a fin de lograr formar una sola ideología.

El autor (Mamani, 2016) expresa que el marketing educativo pretende tener una buena relación entre la institución con el estudiante con el propósito de fidelizar y recuperar a estudiantes perdidos, además busca escuchar sus necesidades para presentar una solución de forma inmediata y estar en constancia lo que proporcionará brindar un servicio de calidad al alcanzar la mayor experiencia en los estudiantes. Por consiguiente, el autor destaca dos áreas básicas que es gestión estudiantil y gestión en su lealtad.

Según (Hacker, 2017) manifiesta que la implementación del marketing educacional actúa como factor importante de motivación hacia el estudiante en el ámbito académico, además ayuda a estructurar una estrategia que permita dar a conocer las ventajas que posea la institución.

El autor (Bid, 2016) analiza que los servicios que se brinda al estudiante son de forma intangible, aquellos aspectos que no se pueden observar y son complejos al momento de controlar como:

- Fidelización
- Motivación
- Percepción
- Necesidades
- Actitudes

(Soriano, 2017) señala que el marketing educativo es de suma importancia, ya que permite que la institución se destaque y desenvuelva de mejor forma, además la experiencia del estudiante permitirá la fidelización, a fin de beneficiar a la institución en el prestigio que el mismo estudiante dará a conocer a otros posibles clientes.

El marketing educacional es una mezcla del empresarial y el social, es un cambio de estructura, las personas encargadas pueden ser directores, como personal que intervenga en el servicio académico, es necesario que el mismo posea conocimiento y realice una excelente coordinación de procesos de lo contrario no existe marketing (Núñez, 2017).

El marketing educativo se basa en requerimientos necesarios para la comunidad universitaria, a través de una gestión exitosa, por lo cual se basa de acuerdo a un esquema, en caso de haber incertidumbres, por ende, permitirá a la institución actuar de forma inmediata, y como resultado el estudiante transmitirá mayor seguridad. (Tejada & Reyes, 2015).

Para mejorar el nivel educativo se puede proponer un modelo de gestión a fin de comprender la necesidad de cambiar ámbitos actuales que mejore el servicio educativo mediante el mercadeo, de modo que abarque las 4p del enfoque hacia el cliente; en este caso los estudiantes puede ser una herramienta muy útil para reestructurar el modelo, además se puede utilizar un modelo integrador que permita identificar dimensiones de mejora, a fin de lograr una educación de calidad (Pérez, 2018).

El autor (Grande, 2017) deduce que cada institución tiene diversas formas de perspectiva como son: las ofertas académicas, valores reconocimiento de imagen, diferenciación, docentes capacitados, investigadores, entre más. Las instituciones optan por realizar de la mejor forma su programa de mercadeo para no ser desacreditadas o tener una mala categoría de educación, además el plan de mercadeo ayuda a que la institución transmita el tipo de enseñanza que tiene su enfoque en mejorar la calidad de la educación y la garantía de la oferta académica.

Las instituciones anteriormente eran constantes no poseían problema y la mayoría tenían el mismo tipo de enseñanza, en la actualidad se busca mejorar la calidad, dar nuevas soluciones a los nuevos problemas sociales, es necesario enfocarse en formar un programa de mercadeo educativo adecuada para un mejorar el desarrollo de la oferta académica (Knight, 2017).

Las instituciones educativas brindan un servicio por lo cual, no se puede tocar, pero por medio del mismo se adquiere conocimiento, el marketing educativo actúa con estas instituciones para que el estudiante genere satisfacción por la experiencia otorgada en su servicio académico, también permite que el estudiante genere satisfacción al transmitir distintos tipos de emociones que pueden ser de forma positiva o negativa, la institución debe tratar que la mayor parte sean respuestas positivas y en caso de existir negativas, debe buscar una solución inmediata, esto generará que el estudiante se sienta cómodo y conforme (Barreto, 2016).

Para (Suysuy & Taira, 2018) concuerda que el marketing hoy en día es competitivo y da paso a que las instituciones mejoren sus métodos de enseñanzas e innoven constantemente para que la servicio otorgado al estudiante sea de forma eficiente, las instituciones deben estructurarse y tratar de estar en la mente del estudiante para obtener un espacio en el mercado.



Tabla 1. Variables de Marketing Educacional
Fuente: Elaboración propia.

MIGME- Modelo de Mercadeo Educativo

El autor (Ospina & Sanabria, 2010) detalla:

Este modelo permite realizar un análisis de variables tanto internas como externas de una institución de acuerdo a su servicio educativo.

Este modelo se complementa con los siguientes criterios:

- La satisfacción del cliente: para llegar a obtener este grado de percepción, el servicio en la parte académica es referente a su calidad, además interviene varios factores como docentes, convenios, infraestructura, título, bienestar estudiantil, entre otros.

- La satisfacción del estudiante, es un proceso donde se verifica la necesidad y los requerimientos necesarios para proceder a la oferta académica, es decir que primero se estudia requerimientos para proceder realizar un análisis interno y cubrir aquellas necesidades.
- El intercambio: Es el valor que intercambia el estudiante a la institución para obtener una educación de calidad, no solo se suman los costos internos referentes a la institución, también interviene los externos como es la movilidad, entre otros. En el caso de las instituciones públicas el estado interviene en la responsabilidad de asumir este costo.
- Facilidad de acceso: En este proceso se define la facilidad que una institución brinda a los estudiantes para facilitar el acceso a su educación, a fin de intervenir en varios factores como: convenios e instalaciones que el estudiante pueda acceder para obtener la información requerida, además también interviene las modalidades que oferta cada institución como son presenciales y semipresencial.
- Comunicación: Se enfoca en las estrategias como la generación de programas académicos que beneficie el bienestar estudiantil y permita mejorar la imagen de la institución a través de canales de publicidad como internet, televisión, radio, revistas, eventos, ferias.
- Personal de intervención: Se enfoca los miembros intervinientes para brindar este servicio académico, de allí se desarrollarán características para identificar calidad, en este proceso pueden intervenir docentes, directivos, estudiantes, funcionarios, entre más, esto se considera por el rol que desempeñe con la prestación del servicio
- Proceso educativo: Este criterio se basa en actividades que desempeñe la institución para poder estructurar, analizar y evaluar su servicio académico, determinando necesidades determinada con el uso del servicio, para garantizar la calidad también interviene las ISO, programas académicos, entre más
- Infraestructura de la institución: Este criterio refleja todas las eras que proporciona la institución para un mejor desempeño, existen tangibles como es el aula de estudios, estructura propia para aspectos académicos y la intangible que se basa en el clima de trabajo, cultura, aspectos digitales, programas, entre más.

Factores Críticos de Éxito en el Servicio Académico

El autor (Belío, 2016) alude que los factores críticos de éxitos sirven de apoyo para que las instituciones logren alcanzar el nivel de satisfacción además de generar resultados exitosos conjunto con variables como:

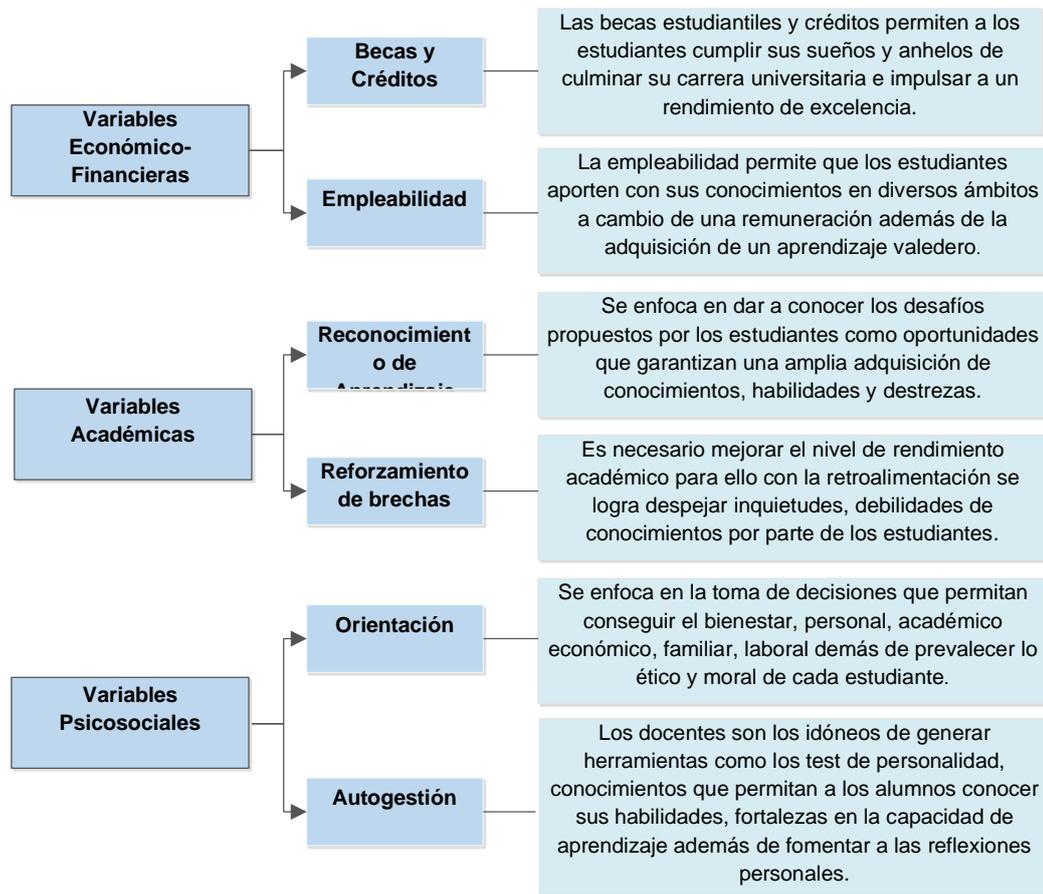


Tabla 2. Factores Críticos Éxito
Fuente: Elaboración propia.

Metodología.

La siguiente investigación se conforma por 15825 estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato con período académico octubre 2016 - marzo 2017 dividido por diferentes facultades correspondientes a: Ingeniería Civil y Mecánica, Diseño Arquitectita y Artes, Ciencia e Ingeniería en Alimentos, Ciencias Humanas y de la Educación, Ciencias Agropecuarias, Ciencias Administrativas, Contabilidad y Auditoría, Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Ingeniería en Sistemas- Electrónica e Industrial y Ciencias de la Salud; establecida por áreas de: nivelación, pregrado, posgrado; que corresponde a la población objeto con un 95% nivel de confianza y un 5% de error. El total de la muestra es de 375 estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, la edad seleccionada corresponde a un rango de 17 a 40 años, el género se distribuye al 50% masculino y 50% femenino.

El método descriptivo aplicado se basa en un enfoque cualitativo, ya que permite resaltar respuestas concretas de la satisfacción del alumnado, además de describir, rescatar las características relevantes de la investigación.

El instrumento utilizado para la recopilación de datos es la encuesta, la misma que se estableció con varios tipos de preguntas, con el fin de obtener respuestas verídicas que sirvieron como aporte beneficioso para la investigación.

El análisis cualitativo se realizó de acuerdo a los resultados obtenidos en cada una de las preguntas del instrumento aplicado (encuesta), además se elaboró en el programa Google forms, ya que permite obtener respuestas rápidas y al mismo tiempo recopila datos automáticamente en un formulario, aporta una opción de descarga, también se aplicó por la mayor facilidad de llegar a los estudiantes de forma online, evita demoras y se obtiene mejores resultados en un tiempo real.

Para el desarrollo de la investigación se inició con la formulación del problema, recopilación de información a través de fuentes bibliográficas, ejecución de hipótesis, formulación de preguntas a la población estudiantil, análisis de resultados, además de emitir una discusión pertinente y conclusiones relevantes.

La investigación realizada cumple con todos los estándares éticos desde su planificación, desarrollo y evaluación emitida a la población estudiantil con libertad de opinión, los datos personales son confidenciales no expuestos a inconvenientes académicos.

Resultados.

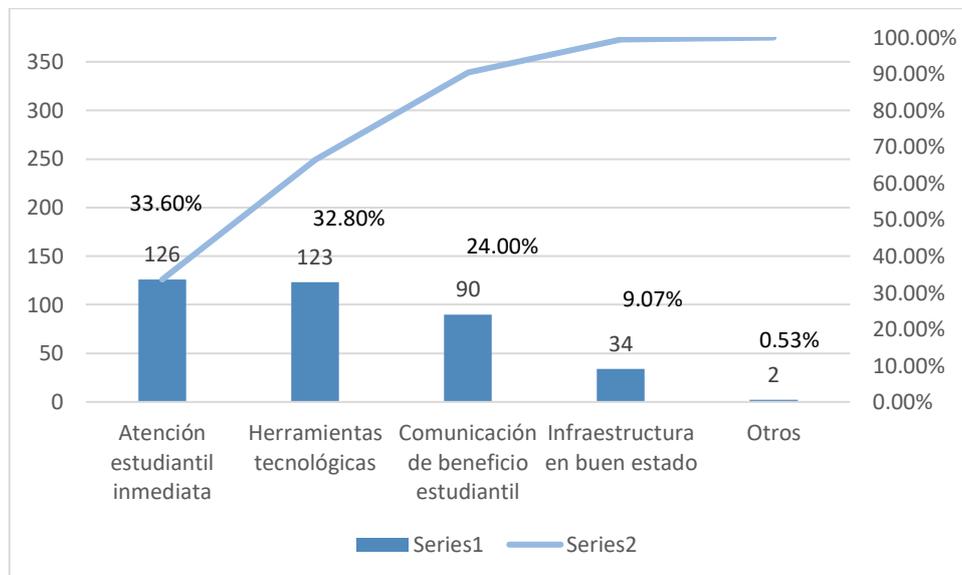


Figura 1. Factores del Servicio Académico
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los datos obtenidos, el factor académico con mayor relevancia en los estudiantes es la Atención estudiantil inmediata, el cual obtuvo un resultado de 126 votos, con un porcentaje de 33.60%, por lo tanto se puede confirmar que este factor es de gran importancia para los alumnos y es necesario determinar el grado de satisfacción del mismo, las herramientas tecnológicas ocupan el segundo lugar con un total de 123 votos, equivalente al 32.80%, el factor intermedio es la Comunicación de beneficio estudiantil con 90 votos, correspondiente al 24% y los factores con menor importancia es la Infraestructura en buen estado con 34 votos, que corresponde al 9.07% y Otros con 2 votos, con un resultado de 0.53% .

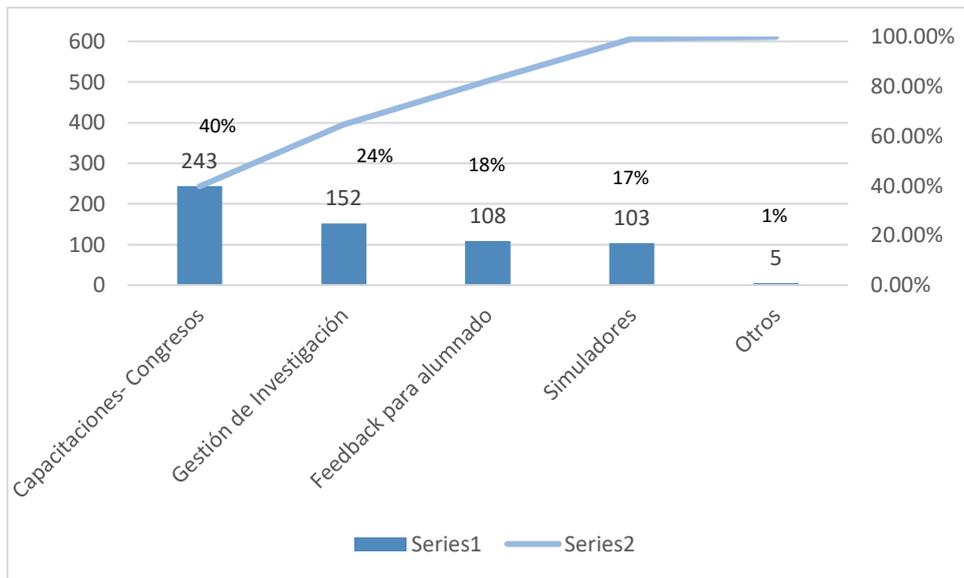


Figura 2. Herramientas satisfactorias de las necesidades del alumnado
Fuente: Elaboración propia.

Según datos arrojados la perspectiva de los estudiantes en cuanto a las herramientas que se deben implementar mejoras son: las Capacitaciones y congresos, el cual obtuvo un resultado de 243 votos, con un 40% al ser el mayor factor en liderar en las herramientas satisfactorias de las necesidades del alumnado, el cual se confirma el elevado grado de insatisfacción, para ello a través de la implementación de estrategias de mercadeo se requiere mejorar la percepción de los universitarios. Por consiguiente, se encuentra la parte de Gestión de investigación con un total de 152 votos y un 24% mientras que con un valor intermedio se encuentra Feedback para alumnado de 108 votos y un 18% continuado de Simuladores con 103 votos y 17% con respecto a Otras herramientas se obtuvo tan solo 5 votos que equivale al 1 %.

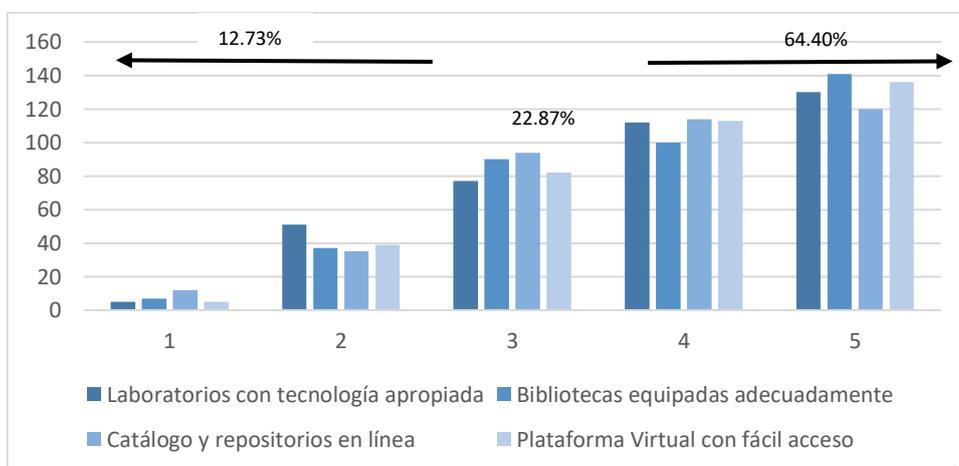


Figura 3. Herramientas que ayudan el proceso de formación educativa
Fuente: Elaboración propia.

Según datos obtenidos se puede analizar que los estudiantes ratifican que dentro de las herramientas que ayudan a la formación educativa, a partir de izquierda a derecha con una escala de (4 a 5) corresponde al 64.40% con un nivel de satisfacción positivo para Bibliotecas equipadas adecuadamente esto quiere decir que se debe mantener, mientras que a partir de derecha a izquierda con una escala de (2 a 1) corresponde al 12.73% con un nivel de satisfacción negativo para catálogo y repositorios en línea para lo cual se consideran como aquellas oportunidades de mejora. Por otro lado, los estudiantes universitarios consideran la escala (3) que corresponde al 22.87% con un valor intermedio de satisfacción para catálogos y repositorios en línea, con tendencia a un valor negativo similar a la escala anterior.

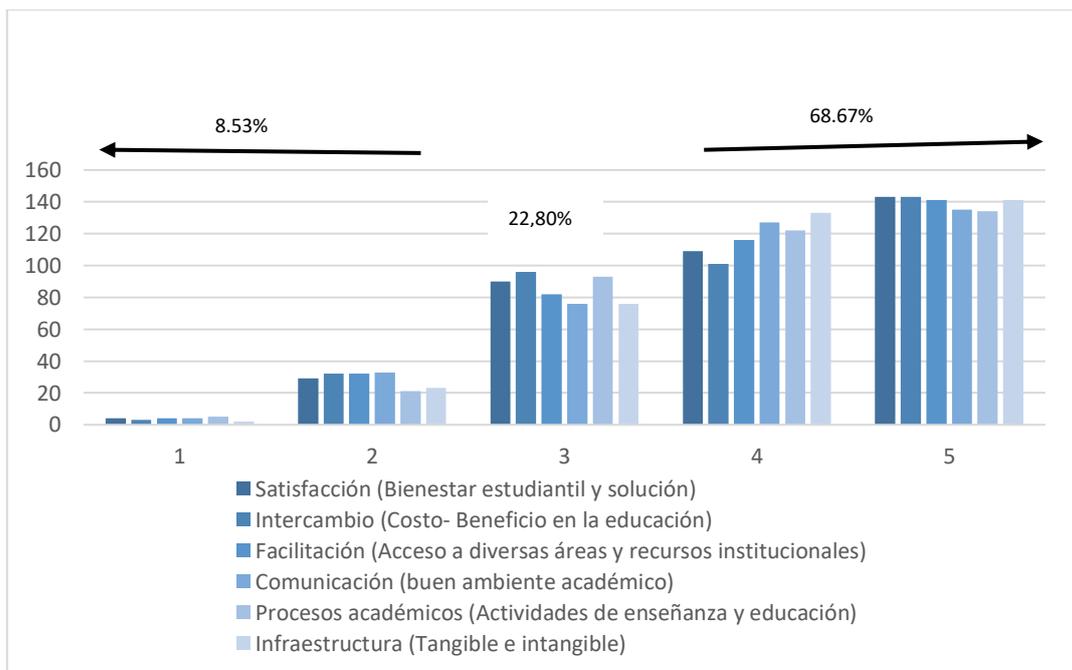


Figura 4. Plan de mercadeo educativo MIGME
Fuente: Elaboración propia.

Según los puntos más relativos que los estudiantes consideran importantes al analizar y mejorar en relación al modelo plan de mercadeo educativo MIGME, de referencia se observa que a partir de izquierda a derecha con una escala de (4 a 5) corresponde al 68.67% con un nivel de satisfacción positivo para el Bienestar estudiantil y solución al igual que Costo-Beneficio en la educación, esto quiere decir que se debe mantener , mientras que a partir de derecha a izquierda con una escala de (2 a 1) corresponde al 8.53% con un nivel de satisfacción negativo para las Actividades de enseñanza y educación por lo tanto se consideran como aquellas oportunidades de mejora porque también son necesarios para la implementación de herramientas de mejora y así lograr una ventaja competitiva para la Universidad Técnica de Ambato. Además, el alumnado manifiesta que la escala (3) corresponde al 22.80% con un valor intermedio de

satisfacción para el intercambio de Costo-Beneficio en la educación, con tendencia a un valor positivo como la primera escala.

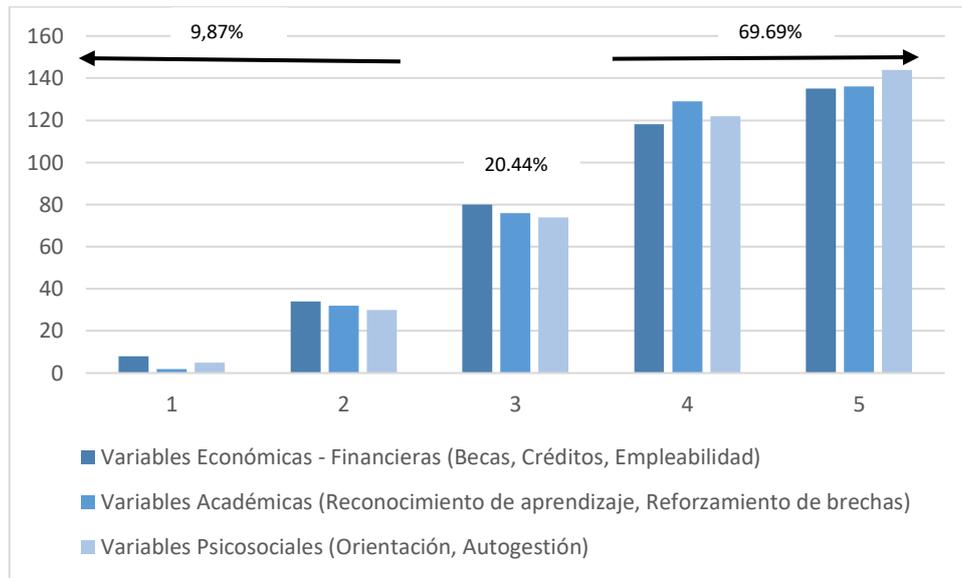
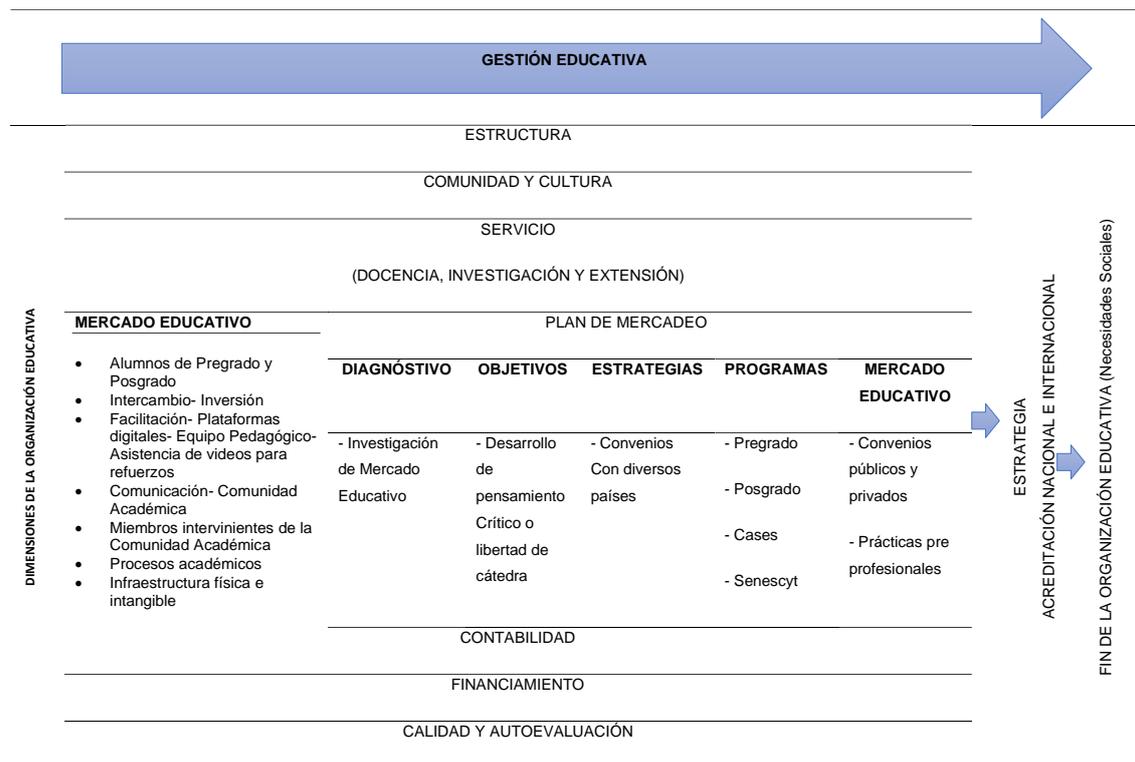


Figura 5. Factores críticos de éxito en la Educación Superior
Fuente: Elaboración propia.

Según los datos obtenidos, los estudiantes establecieron su grado de importancia, respecto a los factores críticos éxito en la Educación Superior, de izquierda a derecha se determina el aspecto positivo, correspondiente a la escala (4-5) con un resultado 69.69%, el cual se puede concluir que la mayoría de los estudiantes consideran que los factores mencionados son de gran relevancia en la Educación Superior, a partir de derecha a izquierda se establece el aspecto negativo, correspondiente a la escala (2-1) con un resultado 9.87%, los estudiantes concuerdan que los factores críticos mencionados no aportan de forma esencial en la Educación Superior y el 20.44% interviene con un grado de importancia neutro.

Tabla 3: Modelo de Gestión Educativa



Fuente: Elaboración propia.

El siguiente modelo de gestión educativa, es una estructura que permitirá realizar cambios de mejora en la educación, el cual se basa en 7 dimensiones educativas que son: Estructura, Comunidad y Cultura, Servicio, Plan de mercadeo, Contabilidad, Financiamiento, Calidad y Autoevaluación. En la parte de estructura se establecerá todo lo referente a la parte interna como externa de la Universidad Técnica de Ambato, en el cual consta también el equipamiento de laboratorios y herramientas necesarias para la facilitación de estudio y de esta manera el alumnado se encuentre cómodo y satisfecho. Comunidad y Cultura, se basa en la buena imagen y en los valores que la institución debe llevar a cabo y dar cumplimiento, la misma debe ser realizada por todos los miembros que conforman la comunidad universitaria. Servicio, esta parte se basa al equipo que debe determinar una labor, ya sea en la parte de docencia, en investigación u otras áreas que sean necesarias para la formación académica del estudiante. Plan de Mercadeo, está establecido por varios pasos, como primer punto se realizará un diagnóstico, se desarrollarán objetivos, estrategias, programas y por último se establece el mercado educativo, luego de establecer estos pasos se procede a analizar herramientas de mejora para la generación de estrategias y de esta manera conseguir la acreditación, la misma que puede ser de forma nacional o internacional. Por consiguiente, la quinta dimensión es la parte contable la cual se encarga de la estructuración de los estados financieros con la finalidad de emitir reportes entre ingresos y egresos que la Universidad genera en el transcurso de sus periodos académicos además de emitir excelentes tomas de decisiones que favorezcan la rentabilidad de la institución. Otro factor es el financiamiento de los

estudios universitarios, el cual se considera importante porque permite destacar el excelente rendimiento académico a través de becas y créditos. La última dimensión es la calidad y autoevaluación, esta enfrenta diversos desafíos por la Educación Superior porque permite saber el nivel de aprendizaje y de esa forma mejorar a través de la retroalimentación.

Discusión

Los estudiantes determinaron que los factores con mayor grado de importancia en el Servicio Académico (Figura 1), están entre la Atención estudiantil inmediata con un resultado del 33.60% y las herramientas tecnológicas con el 32.80%, esto se debe a que los alumnos de la Universidad Técnica de Ambato tratan de organizar su tiempo y no consideran correcto desperdiciarlo en largas esperas, por otro lado, las herramientas tecnológicas ayudan a su desarrollo académico, como un factor de suma importancia en su educación. En la parte intermedia se encuentra la Comunicación de beneficio estudiantil con un 24.00%, esto se debe a que este factor no beneficia a todos de estudiantes y con menor grado de importancia esta la Infraestructura en buen estado con un 9.07% y Otros factores con 0.53%, ya que no afectan directamente al desempeño estudiantil.

De acuerdo a los resultados como se observa en la (Figura 2) se debe a un inmediato fortalecimiento de Capacitaciones y congresos que corresponde a un nivel de percepción mínimo por parte del alumnado con un 40%, estos pueden ser de mayor relevancia de acuerdo al tipo de carrera o a su vez que aporte hacia su nivel de estudio y como la contribución de requisitos laborales que avalen su formación. Para ello se puede basar en el instrumento del modelo educacional MIGME, el cual permitirá establecer una estructura de lo que se tiene y lo que se pretende alcanzar, con ayuda de estrategias para la mejora de las herramientas satisfactorias de las necesidades del alumnado y conseguir el nivel máximo en cuanto a bienestar. Además, el nivel grado intermedio de satisfacción es Feedback para alumnado con un 18% el cual es considerado como un factor importante como complemento en la formación académica. Por consiguiente, Otras herramientas pertenecen a tan solo el 1% es decir aquel valor no afecta en la aplicación de estrategias.

Los estudiantes están de acuerdo en que se deben analizar ciertas herramientas las cuales pueden ayudar a la mejora del proceso de formación educativa aquellas son los Catálogos y repositorios en línea con un 12.73% como se observa en la (Figura 3), es necesario que en la actualidad estos instrumentos tecnológicos sirvan de ayuda a los estudiantes en la parte de investigación es decir, a enriquecer los conocimientos y que el fácil acceso conjunto con la gratuidad, el ahorro de tiempo al indagar desde la comodidad de sus hogares en estas plataformas eleve el interés del alumnado por el desarrollo de tareas, deberes, consultas, para esto el modelo MIGME permitirá establecer este tipo de estrategias que ayudarán a satisfacer las necesidades del estudiante. Mientras que el 22.87% corresponde a la misma herramienta anterior la cual es Catálogos y repositorios en línea es decir posee un direccionamiento negativo, con respecto al 64.40% es un nivel

de satisfacción favorable en cuanto a percepción de Bibliotecas equipadas adecuadamente.

El alumnado ha señalado que es de gran importancia los puntos del modelo educativo MIGME, se puede observar en la (Figura 4) sin embargo, el grado de satisfacción es insuficiente es decir no está inmerso en los procesos académicos como son las Actividades de enseñanza y educación que corresponde al 8.53% para ello es necesario implementar estrategias para alcanzar y satisfacer las necesidades estudiantiles, además de promover al grado de relevancia en los puntos mencionados con anterioridad, es de gran importancia en el entorno estudiantil, el cual está enlazado al prestigio de marca y acreditación de la Universidad Técnica de Ambato. Además del Costo – Beneficio es del 22.80% es un factor trascendental cabe recalcar que posee tendencia a salvaguardar el nivel positivo de satisfacción. Por lo tanto, el 68.67% que corresponde a dos factores tanto al Bienestar y solución estudiantil como Costo-Beneficio que en actualidad se mantiene positivamente en el progreso universitario.

La importancia los factores críticos del éxito en la Educación Superior (Figura 5), la mayoría de los estudiantes con un resultado del 69.69% consideran que es relevante, ya que estos factores pueden participar como: incentivos, oportunidades para prepararse y obtener beneficios a futuro, el cual determina un resultado positivo. Por consiguiente, se encuentra en la parte intermedia el 20.44%, esto se debe a que no descartan que estos factores sean necesarios, pero no consideran relevantes en la Educación Superior, el 9,87% de los estudiantes no determinan importantes dichos factores, este resultado puede reflejarse como una oportunidad para dialogar sobre la utilidad de los mismos.

Implementación de posibles Estrategias de Marketing Educativo – Modelo MIGME para alcanzar el grado de satisfacción del alumnado

- Estructurar un plan de mejora para determinar los problemas de demora en los procesos estudiantiles, el cual permitirá evaluar constantemente y planificar un mejor esquema, con el fin de mejorar la eficiencia de la atención al alumnado. Establecer un departamento de interacción estudiantil, el cual escuche las necesidades de los estudiantes y proceda a solucionar inquietudes.
- Fortalecer capacitaciones y congresos a través de convenios frecuentes con instituciones públicas y privadas como: Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Contraloría, SRÍ, Plasticaucho, Oscus, Hospital Milenium, con el objetivo de instruir a la comunidad universitaria en diversos ámbitos que refuercen sus carreras y avalen dicha formación mediante certificados, además se requiere la participación del estudiante como refuerzo al diálogo que emita comentarios, dudas, quejas.
- Actualizar catálogos y repositorios en línea a través de una mejor distribución por temas, años de publicación, carreras, autores, para que la búsqueda sea rápida, eficiente, además aquellos sitios web deberían estar enlazados a materiales funcionales como audios, videos que permita reforzar los temas relacionados dado que el estudiante encuentre comprensión y satisfacción al momento de investigar.

- Renovar actividades de enseñanza y educación a través de la participación dinámica entre docentes y estudiantes es decir que en las clases no exista mucho texto en diapositivas al contrario sean ejemplificadas con el análisis de imágenes, casos que tengan relevancia en cada tema tratado a fin de que el alumnado retenga con facilidad y no causar desinterés en el momento del aprendizaje, por lo cual los deberes, consultas se deben debatir en clase con designio a la preparación de cada tema a conocer. Por consiguiente, por medio de un correo electrónico solicitar retroalimentación académica al docente encargado de la asignatura u otro que adquiera el perfil relacionado para conseguir el refuerzo de temas no comprendidos en su totalidad.
- Realizar reuniones estudiantiles, en la cual se permita establecer un diálogo sobre la importancia y como poder obtener beneficios de los factores económicos, académicos y psicosociales de la Educación Superior, con el fin de brindar información para que los estudiantes generen oportunidades a corto o a largo plazo, el cual permitirá generar nuevos conocimientos y aclarar inquietudes.

Conclusiones.

- En definitiva, el marketing educacional aporta de manera favorable en la Universidad Técnica de Ambato como aquella herramienta que busca posicionarse en la mente del consumidor para alcanzar el nivel máximo de satisfacción y acreditación en la variedad de carreras universitarias. Además, la institución puede determinar aspectos educacionales que pueden ser de mayor utilidad hacia su alumnado.
- De igual manera, se considera que el modelo MIGME permite conocer diversos criterios por parte del alumnado en cuanto a comunicación, intercambio, facilitación, infraestructura, actividades de enseñanza y educación como lo son miembros intervinientes es decir docentes, funcionarios, directivos. Este modelo educativo permite analizar la situación actual de la institución para resaltar los elementos negativos e implementar mejoras para la institución y el estudiante. Este modelo es muy eficiente para diagnosticar las carencias y aspectos que pueden ser mejorados.
- Así entonces, la Universidad Técnica de Ambato busca a través de sus métodos de enseñanza y aprendizaje formar profesionales con conocimientos valerosos que aporten al desarrollo organizacional, capaces de solucionar inconvenientes.
- La satisfacción estudiantil es fundamental en la Universidad ya que permite constatar si los procedimientos que se llevan a cabo son favorables o no para el alumnado, además soluciona las inconformidades mediante la búsqueda de una respuesta e implementa de la forma más adecuada.

Referencias bibliográficas.

- Aldamiz, C. (2016). *Marketing de Desarrollo*. Madrid : Iepala.
- Almanza, K., & Ustate, M. (2018). Marketing educativo como factor de competitividad en las instituciones de educación superior. *revista.redipe*, 206-209.
- Andrade, F. (2017). *Tutorías de Marketing destruyendo paradigmas en el Ecuador*. Guayaquil: liveworking.
- Barcia, E., & Cevallos, N. (2019). Marketing Digital educativo para las instituciones. *FIPCAEC* , 511-515.
- Barreto, C. R. (2016). *Las TIC en la Educación Superior, Experiencias de la Innovación* . Barranquilla: Universidad del Norte.
- Bassat, L. (2016). *El libro rojo de las marcas*. China: Random House .
- Belío, J. L. (2016). *Conozca el Nuevo Marketig*. España: Especial Directivos.
- Bid, A. (2016). *El Plan de Marketing*. México: Spanish Edition.
- Cárdenas, L. (2015). redalyc. *La mercadotécnica en el servicio educativo privado en Mexico*, 11.
- Dvoskin, R. (2016). *Fundamentos de Marketing* . Buenos Aires : Granica.
- Escobar, P. (2016). *Investigación y Educación Superior*. Colombia: Universidad Metropolitana de Colombia.
- Ferré, A. (2017). *Desarrollo y Evaluación de Competencias en Educación Superior* . Madrid: Narcea.
- Gonzalez, J. E. (2016). *Nuevas tendencias en Innovación de Educación Superior* . Madrid España: ACCI.
- Grande, I. (2017). *Marketing de los Servicios* . Madrid : Esic.
- Hacker, G. (2017). *Marketing. El futuro del Social Media y la Publicidad*. México: Social Business.
- Jiménez, J. A. (2015). *Fundamentos de Marketing* . Madrid : Business & Marketing School-Esic.
- Kawasaki, G. (2015). *El arte de cautivar*. California: Alfa.
- Knight, P. (2017). *El Profesorado de Educación Superior, Formación para la Excelencia*. Narcea .
- Kotler, P. (2015). *Dirección de Marketing* . México: Pearson.

- Larios, E. (2015). Mercadotécnica educativa. *CPMARK*, 14-17.
- Llorente, C. (2019). *Marketing educativo, capacitación y fidelización de alumnos*. Madrid: ESIC.
- Magro, C. (2015). *Marketing Educativo*. España: Innovación Educativa.
- Mamani, E. (2016). Marketing Estratégico relacional Educativo. "*Kuskiykuy*", 179-181.
- Meneses, J., Muñoz, J., Cantos, S., & Freire, F. (2018). El marketing en la educación superior en el Ecuador. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 25-34.
- Núñez, V. (2017). *Marketing educativo: Como comunicar la propuesta de valor de nuestro centro*. España: EDICIONES SM.
- Ospina, M., & Sanabria, P. (2010). Un enfoque de mercadeo de servicios educativos para la gestión de las organizaciones de educación superior en Colombia: Modelo MIGME. *fac.cienc*, 122-125.
- Paris, J. A. (2015). *Marketing Estratégico desde el paradigma esencial*. Alemania: Alfaomega.
- Parmerlee, D. (2017). *Las Herramientas de Marketing*. Barcelona, España: Granica S.A.
- Pastor, V. (2017). *Evaluación Formativa y Compartida en Educación Superior*. Madrid, España: Narcea.
- Pérez, M. S. (2018). *Casos de Marketing y Estrategias*. Barcelona: UOC.
- Rocafuerte, C. (2016). *Educación Relevante Superior*. México: Itson.
- Rué, J. (2018). *El Aprendizaje Autónomo en Educación Superior*. Madrid, España: Narcea.
- Ruiz, A. (2017). *La innovación en Educación Superior*. México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Sanz, D., Crissien, T., García, J., & Patiño, M. (2016). Marketing educativo como estrategia de negocio de las universidades privadas. *unisimon*, 161-164.
- Sanz, M. L. (2017). *Competencias Cognitivas en Educación Superior*. Madrid, España: Narcea.
- Sarrias, L. (2018). *School Marketing*. Barcelona: PROFIT.
- Soriano, C. (2017). *Las Tres Dimensiones del Marketing de Servicios*. Madrid España: Diaz de Santos S.A.

Suysuy, E., & Taira, D. (2018). Estrategias del Marketing Educativo para el posicionamiento de una institución educativa 2018. *Horizonte Empresarial*, 25-27.

Tejada, K., & Reyes, S. (2015). Impacto de implementación de marketing educativo en la gestión de la Universidad del Este. *UCE*, 9-15.

Tobón, S. (2016). *Competencias, Calidad y Educación Superior*. Bogotá, Colombia: Cooperativa Magisterio.

Tzu, S. (2016). *El arte de la guerra*. Buenos Aires : Lea S.A.



PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Sánchez Núñez, K. A., Vinueza Barrionuevo, K. M., & Santamaría Díaz, E. C. (2021). Marketing educacional como factor crítico de éxito en el servicio académico para alumnos universitarios . Visionario Digital, 5(3), 6-28.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1744>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.





Aplicación del modelo factorial en la medición de las causas de la evasión tributaria en los comerciantes en el mercado: La Condamine, Oriental, Simón Bolívar y EMMPA, período 2019

Application of the factorial model in the measurement of the causes of tax evasion in merchants in the market: La Condamine, Oriental, Simón Bolívar and EMMPA, period 2019

María José Ruiz Ávila. ¹ & Iván Patricio Arias González. ²

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1745>

Abstract.

Introduction: Tax evasion is an alien behavior and in violation of legal provisions
Objective: Apply the factorial model in measuring the causes of tax evasion, know the causes that originate tax evasion and finally carry out the factorial model to measure tax evasion. tax evasion. the causes of tax evasion
Methodology: the research had a qualitative approach where the information was collected through the survey, the research level was correlational that aimed to examine the relationship between the two study variables. The population of the investigation was the formal sellers of the markets of the city of Riobamba, period 2019, information taken from the GADM Riobamba cadastral base that is detailed below: Condamine Market with 741 merchants, El Prado Market with 1491 merchants, Mercado Simón Bolívar with 539 merchants and EMMPA with 899 merchants, determining a sample of 347 people
Results: the main cause of tax evasion is ignorance of legal regulations
Conclusion: tax evasion is very common among merchants, first due to ignorance and second , because they consider that it is not

¹ Universidad Nacional de Chimborazo, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Chimborazo, mjruiz.fpa@unach.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0002-3075-0617>

² Universidad Nacional de Chimborazo, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Chimborazo. ivan.arias@unach.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0002-6842-848X>

necessary to have a permit to be able to sell their products, which causes damage to tax control.

Keywords: Factor model, tax evasion, merchants.

Resumen

Introducción: La evasión fiscal es una conducta ajena y violatoria a las disposiciones legales **Objetivo:** Aplicar el modelo factorial en la medición de las causas de la evasión tributaria, conocer las causas que originan la evasión tributaria y finalmente realizar el modelo factorial para la medición de las causas de la evasión tributaria **Metodología:** la investigación tuvo un enfoque cualitativo donde se recogió información mediante la encuesta, el nivel de investigación fue correlacional que tuvo como finalidad examinar la relación existente entre las dos variables de estudio. La población de la investigación fueron los vendedores formales de los mercados de la ciudad de Riobamba, período 2019, información tomada de la basa catastral del GADM Riobamba que se detalló de la siguiente manera: Mercado Condamine con 741 comerciantes, Mercado El Prado con 1491 comerciantes, Mercado Simón Bolívar con 539 comerciantes y EMMPA con 899 comerciantes, determinando una muestra de 347 personas **Resultados:** la principal causa de evasión tributaria es el desconocimiento de la normativa legal **Conclusión:** la evasión tributaria es muy común entre los comerciantes, primero es por desconocimiento y segundo porque consideran que no es necesario tener un permiso para poder vender sus productos, causando un daño al control de impuestos.

Palabras claves: Modelo factorial, evasión tributaria, comerciantes.

Introducción.

A nivel mundial los comerciantes buscan generar ganancias con la optimización de recursos, en el Ecuador, los contribuyentes de manera general evidencian un desconocimiento de la normativa tributaria (Puente & Solano, 2020), especialmente por las constantes modificaciones realizadas por el ente regulador, en este contexto surge la evasión tributaria que representa una conducta ajena y violatoria a las disposiciones legales. Es importante señalar que el pago de impuestos en Ecuador es fundamental, porque a través de ellos se crean recursos para financiar el presupuesto general del Estado.

En los últimos años la recaudación de impuestos evidencia un incremento considerable para el Estado, con los recursos generados de la recaudación tributaria se gestionan servicios para la sociedad e impulso de la economía nacional (Párraga, 2017), sin embargo; esta acción ha sido empañada por un fenómeno recurrente como es la evasión tributaria, sobre la cual la administración tributaria lucha con normativa legal para minimizar esta práctica ilícita

Por lo antes expuesto el objetivo de la presente investigación es aplicar el modelo factorial para identificar las causas que inciden en la evasión tributaria en los comerciantes del Mercado: La Condamine, Oriental, Simón Bolívar y EMMPA, período 2019

Evasión Tributaria

Los contribuyentes suelen realizar operaciones y transacciones financieras para minimizar sus pagos de impuestos y, por lo tanto, aumentar sus ingresos después de impuestos (Gaaya, Lakhali y Lakhali, 2017). Aunque los contadores fiscales a menudo utilizan medios legítimos para reducir o evitar las obligaciones fiscales corporativas, a veces violan el marco legal y los estándares éticos (Richardson, 2008). La evasión de impuestos consiste en acciones ilegales intencionales tomadas por empresas para reducir sus pagos y obligaciones de impuestos al declarar menos riqueza, ingresos o ventas; exagerar las deducciones y exenciones; o no declarar activos financieros (Benkraiem, 2021).

La evasión tributaria o evasión fiscal, conocida a nivel mundial como fraude fiscal es una acción ilícita, es decir, implica la violación de la ley tributaria, por lo tanto, tiene una serie de consecuencias jurídicas para sus evasores, pues implica la transgresión de la legislación tributaria vigente (Henríquez, 2015, Rodríguez, 2018). Para conseguir este propósito los contribuyentes hacen una declaración falsa o simplemente ocultan la información sobre la base del impuesto que deben declarar y el monto del tributo a pagar a la autoridad tributaria.

Los contribuyentes que son detectados practicando la evasión están sujetos a la aplicación de sanciones legales (Asamblea Nacional, 2020). Por lo tanto, practicar la evasión puede implicar un costo para el contribuyente evasor cuando éste es sorprendido a través de los procesos de fiscalización que aplica la autoridad tributaria.

Las prácticas de evasión fiscal tienen varias implicaciones sociales y económicas negativas (Culiberg & Bajde, 2014). Debido a que el impuesto sobre la renta es un mecanismo necesario para la capacidad fiscal, la infraestructura económica y los servicios públicos y sociales proporcionados por el estado tanto en los países desarrollados como en desarrollo

Hoy en día en la ciudad de Riobamba, por parte de los comerciantes que trabajan en los mercados, se mencionan que el crecimiento del comercio aumentado en los últimos meses debido a la situación actual que atraviesa el país, lastimosamente la crisis económica ha invadido a grandes y medianos comerciantes el cual ha causado un efecto negativo al desarrollo económico de la ciudad.

Con lo antes expuesto es importante mencionar que el comercio en los mercados está relacionado con la evasión fiscal en el ámbito de la economía y finanzas; así, la tributación cobra especial importancia desde hace más de cinco décadas, sus implicancias y el grado de cumplimiento en los impuestos, consideran que la evasión de impuestos modela el proceso de decisión del cumplimiento tributario que se basa en la afirmación, que el

contribuyente es un maximizador de ingresos personales, el emprendedor es el interesado en buscar una mayor utilidad, el problema en el cumplimiento o pago de impuestos tiene que ver con el comportamiento de los individuos, en cambio otros, cumplen con las normas y políticas tributarias, estas dos formas se relacionan a través de la moral tributaria y el cumplimiento tributario de forma directa e indirecta.

Causas de la Evasión Tributaria

Existen diferentes causas para la evasión tributaria, por la que los contribuyentes buscan la manera de evadir el pago de los tributos, que abarca varias razones a criterio del contribuyente, entre ellas están factores económicos, sociales, culturales e históricos, todos estos factores van desde las percepciones extremas hasta como ven la corrupción de un determinado manejo del estado por parte de sus gobernantes, y también de la poca satisfacción personal de los bienes y servicios recibidos por parte del estado. (Cordova, 2014)

Muchos contribuyentes por desconocer las leyes tributarias, realizan sus declaraciones de impuesto de una manera no correcta, sumándole también a esto, el deseo de evadir el pago de los tributos, así como aprovechar las debilidades que puedan tener las Administraciones Tributarias, aun sabiendo el riesgo de ser detectados. (Chelala, & Giarrizzo, 2014).

Entre las principales causas de la evasión fiscal autores como Jorrat & Podesta (2010) establecen la ineficacia de la fiscalización, falta de simplicidad y precisión de la normativa tributaria, carga tributaria elevada y falta de conciencia en los contribuyentes.

Cultura Tributaria

La cultura tributaria se entiende como un conjunto de valores, conocimientos y actitudes compartido por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, esto se traduce en una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal (Méndez, 2004).

La cultura tributaria para autores como Alva 2010 representa cuando los individuos cumplen con los deberes formales atribuidos a este dentro de un marco legal, para cumplirlos de una manera voluntaria, conociendo que su cumplimiento acarreará un beneficio común para la sociedad en la cual ellos están insertados.

Investigaciones recientes demuestran que los atributos de la cultura tributaria son maleables y reaccionan a factores externos, en este contexto la cultura tributaria representa la responsabilidad los contribuyentes al declarar cada mes o cada seis meses de acuerdo a sus ingresos y gastos, cumpliendo según las normativas del servicio de rentas internas en el caso ecuatoriano.

Modelo Factorial

El análisis factorial se utiliza para identificar factores que expliquen una variedad de resultados en diferentes pruebas, es una técnica estadística de reducción de datos usada para explicar las correlaciones entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores. Las variables observadas se modelan como combinaciones lineales de factores más expresiones de error (Sánchez, et al., 2014).

El modelo factorial es un instrumento estadístico del programa SPSS que permite conocer o detectar las factores o causas de la evasión tributaria, es muy confiable ya que arroja resultados de acuerdo al estudio de las dos variables de investigación.

Metodología.

En la investigación se utilizó el método deductivo que ayudó al análisis de la evasión tributaria y la aplicación de un método factorial, el cual permitió determinar las incidencias en los mercados de la ciudad de Riobamba en el período 2019.

El alcance de la investigación es descriptiva, por cuanto al recolectar datos se pudo identificar y describir en forma detallada y coherente los resultados obtenidos.

La población objeto de estudio lo constituyeron los comerciantes informales de los mercados riobambeños, de acuerdo a catastro obtenido del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1 Catastro Comerciantes 2019

MERCADOS	No. COMERCIANTES	Muestra	%
	100%		
Condamine	741	70	20.19%
Mercado Oriental	1491	141	40.63%
Simón Bolívar	539	51	14.69%
EMMPA	899	85	24.59%
TOTAL	3670	347	100%

Nota: GADM – R (2019). Catastro Comerciantes

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, aplicada a la población objeto de estudio a través de un cuestionario, cuyos resultados se muestran en el siguiente apartado

Resultados.

Caracterización tributaria de los comerciantes

El régimen tributario es una norma jurídica que regula las relaciones entre el Estado (sujeto activo) y quienes tienen obligaciones tributarias para con él, en este contexto en

Ecuador existen distintos regímenes tributarios, para el año 2019 los regímenes tributarios vigentes lo constituían: régimen general y régimen impositivo simplificado, al aplicar la encuesta se obtuvo los resultados que se muestran en la tabla 2.

Tabla 2 Régimen Tributario

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Régimen General	218	62,8	62,8	62,8
Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano	95	27,4	27,4	90,2
Ninguno	34	9,8	9,8	100,0
Total	347	100,0	100,0	

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que el 90,2% de los comerciantes de los mercados de la ciudad de Riobamba, están vinculados a algún tipo de régimen impositivo y solamente el 9.8% no están formalizados frente a la administración tributaria.

Declaración de ingresos totales

Uno de los elementos considerados en la investigación, fue indagar qué importancia le da el comerciante a revelar el 100% de sus ventas totales frente a la administración tributaria, en este contexto se han obtenido los resultados que se muestran en la tabla 3.

valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	25	7,2	7,2	7,2
En desacuerdo	15	4,3	4,3	11,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	96	27,7	27,7	39,2
De acuerdo	75	21,6	21,6	60,8
Totalmente de acuerdo	136	39,2	39,2	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Causas de la evasión tributaria en los comerciantes

En la investigación se plantearon varias interrogantes que se resumen en las siguientes estadísticas como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3 Estadísticas Descriptivas

	Media	Desviación estándar	N de análisis
P1. ¿Está de acuerdo con los impuestos que se debería pagar al SRI por su actividad comercial?	3,22	1,170	347

P2. ¿Considera que es oportuno declarar los ingresos y gastos generados cada mes?	3,31	1,198	347
P3. ¿Al momento de declarar sus ingresos, considera que es importante informar el total de sus ventas?	3,81	1,208	347
P4. ¿Considera que es importante llevar un registro de control tanto de ingresos como de gastos?	3,52	1,300	347
P5. ¿Cree que es importante cumplir a tiempo con las obligaciones tributarias de acuerdo al régimen al que pertenece ya sea RUC o RISE?	3,52	1,081	347
P6. ¿Considera que evadir impuestos implique una penalidad?	2,35	1,452	347
P7. ¿Considera que es importante recibir notificaciones por parte del Servicio de Rentas Internas?	3,94	1,081	347
P8. ¿Considera correcto el pago de algún monto por no cumplir a tiempo sus obligaciones tributarias?	2,31	1,237	347
P9. ¿Considera que es correcto declarar a tiempo y así evitar sanciones?	2,88	1,230	347

Prueba de KMO y Bartlett.

Este tipo de pruebas permite contrastar las correlaciones parciales entre variables

Tabla 4 Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser – Meyer – Olkin de adecuación de muestreo	0,893
Aproximación Chi-cuadrado	6708,241
Prueba de esfericidad de Bartlett	Grados de libertad 36
	Significancia 0,000

En este contexto existe un alto grado de correlación entre las variables del análisis factorial. Para el modelo factorial se utilizó 9 preguntas en base a las dos variables de estudio, los cuales detectaron 3 causas de la evasión tributaria.

Comunalidades

Las comunalidades representan una proporción de variabilidad de cada variable, que es explicada a través de factores, en la tabla 5 se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a los comerciantes de los mercados de la ciudad de Riobamba en el año 2019.

Tabla 5 Comunalidades Evasión Tributaria

Preguntas	Inicial	Extracción
P1. ¿Está de acuerdo con los impuestos que se debería pagar al SRI por su actividad comercial?	1,000	0,954

P2. ¿Considera que es oportuno declarar los ingresos y gastos generados cada mes?	1,000	0,950
P3. ¿Al momento de declarar sus ingresos, considera que es importante informar el total de sus ventas?	1,000	0,895
P4. ¿Considera que es importante llevar un registro de control tanto de ingresos como de gastos?	1,000	0,933
P5. ¿Cree que es importante cumplir a tiempo con las obligaciones tributarias de acuerdo al régimen al que pertenece ya sea RUC o RISE?	1,000	0,899
P6. ¿Considera que evadir impuestos implique una penalidad?	1,000	0,830
P7. ¿Considera que es importante recibir notificaciones por parte del Servicio de Rentas Internas?	1,000	0,896
P8. ¿Considera correcto el pago de algún monto por no cumplir a tiempo sus obligaciones tributarias?	1,000	0,847
P9. ¿Considera que es correcto declarar a tiempo y así evitar sanciones?	1,000	0,918

Discusión

Para realizar la comprobación de la hipótesis de investigación se utilizó la prueba estadística del Chi – cuadrado, el cual es un método para probar las hipótesis relacionadas con la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas en una muestra y el conjunto de frecuencias teóricas y esperadas de la misma muestra.

Prueba de hipótesis general.

H₁: El desconocimiento de leyes, la falta de interés y por el alto cobro de impuestos son las causas para la evasión tributaria en los comerciantes del mercado. La Condamine Oriental, Simón Bolívar y EMMPA, periodo 2019.

H₀: El desconocimiento de leyes, la falta de interés y por el alto cobro de impuestos no son las causas para la evasión tributaria en los comerciantes del mercado La Condamine Oriental, Simón Bolívar y EMMPA, periodo 2019.

Tabla 6 Cálculo de la aplicación Chi – cuadrado

N	fo	fe	fo – fe	(fo – fe) ²	$\frac{(fo - fe)^2}{fe}$
1	35	52,44	-17,44	304,31	5,80
2	46	50,33	-4,33	18,78	0,37
3	130	92,33	37,67	1418,78	15,37
4	80	76,67	3,33	11,11	0,14
5	56	75,22	-19,22	369,49	4,91
6	32	52,44	-20,44	417,98	7,97
7	49	50,33	-1,33	1,78	0,04
8	110	92,33	17,67	312,11	3,38
9	90	76,67	13,33	177,78	2,32
10	66	75,22	-9,22	85,05	1,13
11	25	52,44	-27,44	753,20	14,36
12	15	50,33	-35,33	1248,44	24,80
13	96	92,33	3,67	13,44	0,15
14	75	76,67	-1,67	2,78	0,04
15	136	75,22	60,78	3693,94	49,11

16	35	52,44	-17,44	304,31	5,80
17	45	50,33	-5,33	28,44	0,57
18	71	92,33	-21,33	455,11	4,93
19	97	76,67	20,33	413,44	5,39
20	99	75,22	23,78	565,38	7,52
21	22	52,44	-30,44	926,86	17,67
22	16	50,33	-34,33	1178,78	23,42
23	146	92,33	53,67	2880,11	31,19
24	86	76,67	9,33	87,11	1,14
25	77	75,22	1,78	3,16	0,04
26	136	52,44	83,56	6981,53	133,12
27	93	50,33	42,67	1820,44	36,17
28	25	92,33	-67,33	4533,78	49,10
29	45	76,67	-31,67	1002,78	13,08
30	48	75,22	-27,22	741,05	9,85
31	12	52,44	-40,44	1635,75	31,19
32	25	50,33	-25,33	641,78	12,75
33	67	92,33	-25,33	641,78	6,95
34	112	76,67	35,33	1248,44	16,28
35	131	75,22	55,78	3111,16	41,36
36	106	52,44	53,56	2868,20	54,69
37	119	50,33	68,67	4715,11	93,68
38	64	92,33	-28,33	802,78	8,69
39	26	76,67	-50,67	2567,11	33,48
40	32	75,22	-43,22	1868,16	24,84
41	69	52,44	16,56	274,09	5,23
42	45	50,33	-5,33	28,44	0,57
43	122	92,33	29,67	880,11	9,53
44	79	76,67	2,33	5,44	0,07
45	32	75,22	-43,22	1868,16	24,84
Σ					833,03

Nota: Elaboración en base al cuestionario aplicado a comerciantes de los mercados de la ciudad de Riobamba (2020).

Análisis: El Chi cuadrado teórico es de: $\chi^2_c = 833,03$. El Chi cuadrado de la tabla es $\chi^2_t = 46,1942$, es decir $\chi^2_c > \chi^2_t$, finalmente $833,03 > 46,1942$.

Interpretación: Como el $\chi^2_c = 833,03$ es mayor a el $\chi^2_t = 46,1942$, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1). El desconocimiento de leyes, la falta de interés y por el alto cobro de impuestos son las causas para la evasión tributaria en los comerciantes del mercado. La Condamine Oriental, Simón Bolívar y EMMPA, periodo 2019.

Conclusiones

- Las principales causas que arrojó el modelo factorial fue el desconocimiento de leyes con un porcentaje de varianza del 0,905%, la falta de interés y el alto cobro de impuestos con un porcentaje de varianza del 90,242% son las causas de la evasión tributaria en los comerciantes en el Mercado, La Condamine, Oriental, Simón Bolívar y EMMPA, período 2019, donde mencionan que la utilidad de las ventas es mínima y no es muy significativa la misma que se utiliza para poder

invertir en más mercadería y no para pagar impuestos al SRI, tomando en cuenta que están conscientes de ciertas leyes tributarias pero si carecen de otras también.

- Se pudo determinar que el grado de causalidad entre la conciencia tributaria y la evasión tributaria en los comerciantes en el Mercado, La Condamine, Oriental, Simón Bolívar y EMMPA, período 2019 es de 90.24% es un valor significativo donde los comerciantes saben de sus obligaciones tributarias, pero prefieren evadir aduciendo que no tienen tiempo, hay mucho que desconocen de las normativas y reglamentos del servicio de rentas internas.
- Los comerciantes consideran que pagar otro tipo de impuestos, además del tributario no representa ningún beneficio para ellos, además que las multas e intereses son muy altos, el mismo que va en contra de la economía de cada uno, mencionando que la utilidad de las ventas es mínima, la cual ayuda para el sustento de sus hogares y en algo poder invertir en más mercadería.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional (2020). Código Tributario,

Benkraiem, R., Uyar, A., Kilic, M., & Schneider, F. (2021). Ethical behavior, auditing strength, and tax evasion: A worldwide perspective. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 100380.

Córdova, R. C. L. (2014). La evasión tributaria y su consecuencia en el desarrollo económico de país. *In Crescendo*, 5(2), 253-266.

Culiberg, B., & Bajde, D. (2014). Do you need a receipt? Exploring consumer participation in consumption tax evasion as an ethical dilemma. *Journal of business ethics*, 124(2), 271-282.

Gaaya, S., Lakhal, N., & Lakhal, F. (2017). Does family ownership reduce corporate tax avoidance? The moderating effect of audit quality. *Managerial Auditing Journal*.

GADM-R. (2019). *Catastro Comerciantes Mercados*

Henríquez, J. Y. (2015). Evasión tributaria: atentado a la equidad. *Revista de estudios tributarios*, (13), ág-171.

Jorratt y Podestá. (2010). La tributación directa, evasión en el impuesto a la renta y desafíos, capítulo IV, en *Evasión y equidad en América Latina*, Documento de Proyecto, Naciones Unidas, CEPAL. Chile.

Méndez, M. (2004). Cultura tributaria vs. Constitución. *Espacio Abierto*, 13(1), 123-137.

Parraga Pereira, D. A. (2017). *Análisis de la evasión tributaria en Ecuador a través de compras a empresas fantasmas; procesos de control para su detección* (Bachelor's thesis).

- Puente, M., & Solano, K.. (2020). Efectos del impuesto a la salida de divisas en el sector industrial importador de Riobamba, Ecuador (Effects of the Exit of Foreign Currency Tax in the Importing Industrial Sector of Riobamba, Ecuador). *RAN-Revista Academia & Negocios*, 5(2).
- Richardson, G. (2008). The relationship between culture and tax evasion across countries: Additional evidence and extensions. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 17(2), 67-78.
- Rodríguez, G. V. (2018). *La evasión tributaria y sus efectos en los recursos directamente recaudados de la Municipalidad Distrital de Parobamba, 2016*.
- Sánchez, A., Bes, M., & González & Martínez, M. (2014). Análisis factorial. In *Bioestadística amigable* (pp. 487-512). Elsevier España.

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Ruiz Ávila, M. J., & Arias González , I. P. (2021). Aplicación del modelo factorial en la medición de las causas de la evasión tributaria en los comerciantes en el mercado: La Condamine, Oriental, Simón Bolívar y EMMPA, período 2019. *Visionario Digital*, 5(3), 29-40. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1745>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.





Gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos en las instituciones del sector financiero popular y solidario

*Risk management of money laundering and financing of crimes in the
institutions of the popular and solidarity financial sector*

Karina Johanna Iza López.¹

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1746>

Abstract.

Introduction: currently financial institutions are deployed in a market that is increasingly exposed to financial risk called money laundering and financing of crimes including terrorism, however, the use of prevention mechanisms such as the adoption of policies, processes, plans, among others, has enabled them to improve decision-making by minimizing the possibility of this risk occurring. The issue of money laundering and financing of crimes including terrorism is of great importance for the institutions of the Popular and Solidarity Financial Sector, one of them the Savings and Credit Cooperatives (COAC's), which are economic units that are dedicated to the Financial intermediation and their business activities are exposed to this threat that generates losses not only financial and economic but also of reputation seen in the deterioration of their image.

Objective. Determine the degree of management of this risk from Resolution No. 011-2014-F. **Methodology.** The approach, type and scope were qualitative-quantitative, exploratory and descriptive. The units of analysis were four COACs from segments 2 and 3 of the city of Guaranda, a sample of the population was not obtained because it was small. To gather the data for the study, the survey, observation and documentary analysis and the instruments called questionnaire, the observation file and the bibliographic file were used. Regarding the questionnaire, it was validated using the criteria of experts

¹ Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Guaranda, Ecuador, kiza@ueb.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0002-5111-8792>.

familiar with the subject. **Results.** The COAC's of segment 2 have 100% complied with Resolution No. 011- 2014-F and 25% are working hard to comply with some parameters defined in the standard, this to protect institutional well-being rather than for compliance with the rule. One of the difficulties of segment 3 organizations is that they do not have a computer system to perform due diligence and thus minimize the possibility of this risk occurring. **Conclusion.** The degree of non-compliance with the standard by these organizations that were the object of analysis is minimal.

Keywords: savings and credit cooperatives, crime financing, due diligence processes, alert mechanisms, money laundering.

Resumen.

Introducción: en la actualidad las instituciones financieras se despliegan en un mercado que cada vez está más expuesto al riesgo financiero denominado lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, sin embargo, la utilización de mecanismos de prevención como la adopción de políticas, procesos, planes, entre otros les ha posibilitado mejorar la toma de decisiones en la minimización de la posibilidad de ocurrencia de este riesgo. El tema de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo es de gran importancia para las instituciones de Sector Financiero Popular y Solidario, una de ellas las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's) que son unidades económicas que se dedican a la intermediación financiera y por su quehacer empresarial están expuestas a esta amenaza que genera pérdidas no solo financieras, y económicas sino también de reputación vistas en el deterioro de su imagen. **Objetivo.** Determinar el grado de gestión de este riesgo desde la Resolución N° 011- 2014-F. **Metodología.** El enfoque, el tipo y el alcance fueron de tipo cuali-cuantitativo, exploratoria y descriptivo. Las unidades de análisis fueron cuatro COAC's de los segmentos 2 y 3 de la ciudad de Guaranda, de la población no se desprendió una muestra por ser reducida. Para reunir los datos para el estudio se utilizaron la encuesta, la observación y el análisis documental y los instrumentos denominados cuestionario, la ficha de observación y la ficha bibliográfica. Respecto al cuestionario fue validado mediante criterios de expertos conocedores del tema. **Resultados.** Las COAC's del segmento 2 han dado cumplimiento en un 100% la Resolución N° 011- 2014-F y el 25% está trabajando arduamente para cumplir algunos parámetros definidos en la norma esto para proteger el bienestar institucional más que por el cumplimiento de la norma. Una de las dificultades de las organizaciones del segmento 3 es que no cuentan con un sistema informático para hacer la debida diligencia y así minimizar la posibilidad de ocurrencia de este riesgo. **Conclusión.** Es mínimo el grado de incumplimiento de la norma por parte estas organizaciones que fueron objeto de análisis.

Palabras clave: riesgo, financiamientos de delitos, procesos de debida diligencia, mecanismos de alerta, lavado de activos.

Introducción.

El Sistema Financiero en el Ecuador está integrado por una gran variedad de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos (SB) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), ésta última es la encargada de regular una serie de organizaciones incluidas las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's) mismas que se despliegan en un mercado que sin dar lugar a dudas es cada vez es más violento por las estrategias que implementan y sobre todo más expuesto a que se desarrollen acciones de origen ilícito encaminadas a convertir dinero mal habido a legal o financiar con recursos monetarios a personas u organizaciones para el cometimiento de delitos, entre uno de ellos el terrorismo. En este contexto, se marca la preocupación para el Gobierno del Ecuador y del mundo y en especial para el tejido empresarial porque no solo las entidades financieras están expuestas sino todo tipo de empresa independiente de su naturaleza lo que ha inducido al desarrollo en especial de procesos de debida diligencia, políticas, procesos y mecanismos de protección destinado a mantener valorado y controlado este tipo de falta a lo legal, lo lícito en otras palabras al buen actuar.

Las COAC's antes de pasar al control de la SEPS a finales del año 2012 e inicios del 2013 estaba bajo la supervisión del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), lo que se traducía en controles menos rigurosos para mitigar este tipo de delitos en vista de que la regulación de este Organismo era menos estricta, lo que no pasaba con los Bancos en aquel tiempo puesto que estaban controlados por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), el control era más rígido o robusto por las acciones que requerían implementar a las instituciones que estaban bajo su competencia.

En la actualidad las COAC'S indistintamente del segmento son monitoreadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y bajo estas concepciones surge la necesidad de generar y aplicar de mecanismos control interno del delito conocido bajo la tipología de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo. Frente a ésta situación y para limitar la debilidad en el control de las instituciones financieras y tomar acciones para minimizar el probable impacto o amenaza de este riesgo, la Junta de Regulación Monetaria y Financiera (JRMF) emite la Resolución N° 011-2014-F que es la norma encargada de controlar este riesgo que cada vez está más presente en estas organizaciones.

En este contexto, el presente artículo científico se plantea como problema de investigación ¿Las COAC's de los segmentos 2 y 3 están gestionando el riesgo tipificado en la legislación ecuatoriana como lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo de acuerdo al marco legal? En líneas generales, el objetivo de la presente investigación es determinar el grado de gestión de las COAC's de los segmentos 2 y 3 en referencia a la Resolución N° 011-2014-F.

En la actualidad algunos son los Organismos que soportan de una manera técnica la labor de minimización de este riesgo a nivel nacional e internacional como son: la Junta Política Monetaria y Financiera mediante la promulgación de políticas de regulación y supervisión, la SEPS cuyas siglas significan Superintendencia de Economía Popular y

Solidaria órgano responsable de regular el accionar de las organizaciones que forman parte de la economía popular y solidaria incluidas las COAC's para que funcionen de manera apropiada. La UAFE que es la Unidad de Análisis Financiero y Económico que está orientada a implementar acciones de ayuda para impedir que las instituciones del Sector Financiero Nacional sean utilizadas como instrumento para el desarrollo de esta falta a lo legal y es por esta razón que con periodicidad mensual requiere a las Instituciones Financieras (IFIS) el reporte de operaciones inusuales e injustificadas (ROII), GAFI es el Grupo de Acción Financiera Internacional, integrada por 34 miembros y 8 organizaciones regionales, organismos que emitió 40 recomendaciones orientadas a gestionar este riesgo, GAFILAT que es el Grupo de Acción de Latinoamérica que representa una organización intergubernamental integrada por 16 países de América ubicados en América del Norte, Centro América y América del Sur. Existen también otros organismos que se relacionan de una u otra manera con las IFIS como es el Banco Central del Ecuador (BCE) que es la institución responsable de vigilar el cumplimiento de tasas de interés activas (colocación) y pasivas (captación), el Servicio de Rentas Internas (SRI) que es la entidad responsable de gestionar la política tributaria y además lleva un control mediante el reporte de operaciones y transacciones económicas (ROTEF), entre otras entidades que de su horizonte aportan en esta labor (Gutiérrez Chávez , 2019; Pineda Ribera , 2019; Meza Torres, 2020).

El entorno endógeno y exógeno vistos desde la plataforma de la estructura organizacional de las empresas deben ser gestionados con acciones que se cristalicen en procesos, políticas, mecanismos de protección entre otras. Por otro lado, también se hace necesario que el control interno implementados por las empresas se vayan ajustando al cambio vertiginoso en búsqueda de una mejora continua para hacer frente la probabilidad de ocurrencia e impacto de una variedad de riesgos, uno de ellos el delito de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo (Estupiñán G, 2012).

En este orden de ideas, los dos delitos que hace mención la Resolución N° 011-2014-F son el lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

Lavado de activos, entendido como aquel delito innegable a grado global que está presente en el quehacer económico de las empresas que está destinado a ocultar el rastro del dinero generado a partir de actividades ilícitas como por ejemplo el tráfico de: blancas, personas, armas, órganos, entre otros (De La Torre Lascano, 2016). El lavado de activos es un conjunto de acciones ejercidas por personas u organizaciones para traducir dinero ilícito en legal con el afán de que circulen en el mercado sin ningún problema (González Carrión, 2017; Ramírez Campoverde, 2018). El dinero ilícito es producto de un conjunto de actividades de origen ilegal es decir del resultado del quebranto del buen actuar. En tal sentido, el lavado de activos es una actividad debidamente desarrollada por personas u organizaciones delictivas que tienen una gran habilidad para lograr que el dinero mal habido sea utilizable a través de integrarlo en el sistema económico financiero desde el horizonte de la legalidad para aparentar que es fruto de actividades lícitas, siendo que para lograrlo sigue los fases de colocación, conversión e inclusión (Vargas, 2019).

Entre las principales tipologías que enmarca el lavado de activos se encuentran: 1) la utilización de empresas fachadas que son organizaciones que están legalmente constituidas, pero no tienen un desarrollo de su misión empresarial, 2) compra de bienes muebles e inmuebles, esta acción lo ejerce mediante el pago de sumas de dinero por encima del precio real en el mercado, 3) pitufo, que consiste en hacer una serie de depósitos de cantidades pequeñas para evadir los controles implementados en las Instituciones Financieras como el llenado de un formulario de licitud de fondos y procedencia de fondos cuando llega al umbral establecido en la normativa, 4) testaferrismo, mediante la utilización de terceras personas sean estas naturales o jurídicas que cubren crímenes como la vulneración de derechos, evasión en el pago de impuestos, compra de inmuebles, entre otros; y, 5) giros internacionales, que no son otra cosa que el envío de cantidades pequeñas de dinero de un lugar a otro con el respaldo de otros, a quienes por prestar su nombre se le otorga una cantidad de dinero (Zambrano Pasquel, 2010).

Financiamiento de delitos, concebido como toda acción naciente de una persona natural o jurídica de manera directa o indirecta como apoyo total o parcial de tareas de origen ilícito tipificados como delitos incluido el terrorismo (Hernández Quintero, 2012). En otras palabras, es financiar diligencias de origen ilícito como aquellas que enmarcan luchas políticas violentas.

Uno de los fines de la gestión de riesgos en las empresas es minimizar la posibilidad de ocurrencia de delito lavado de activos y financiamiento de delitos y en el caso de darse encontrar la mejor forma de minimizar su impacto y como lo hace mediante el establecimiento de controles como procesos de debida diligencia, señales de alerta, análisis de operaciones inusuales e injustificadas, utilización de bases de datos como la de personas políticamente expuestas (PEP) y el listado de sindicatos y homónimos, código de ética, establecimiento de acciones por cada tipo de políticas como por ejemplo la política conozca a su empleado, política conozca a su cliente, política conozca a su corresponsal, segmentación de factores de riesgos, entre otras no solo por cumplir la normativa legal vigente sino para reducir la posibilidad de que estas sean utilizadas como instrumentos para el cometimiento de éste delito (Zabala Leal, 2019).

Uno de los tejidos empresariales más importantes en el Ecuador son las Cooperativas de Ahorro y Crédito que representan aquellas organizaciones que como principal diligencia tienen es la captación y colocación de recursos. Estas organizaciones son integradas por personas que buscan el bien común a través de satisfacer necesidades sociales, económicas y de otra índole mismas que son constituidas de manera abierta y voluntaria y son categorizadas por segmentos de acuerdo a varios criterios uno de ellos el valor de activos. Las COAC's están segmentadas de acuerdo a los criterios emanados por parte de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) (Coraggio, 2011; Ortega Pereira, Borja Borja, Aguilar Rodríguez, & Moreno Cazar, 2018).

Segmento	Valor de activos (USD\$)
1	Mayor a 80'000.000
2	Mayor a 20'000.000 hasta 80'000.000
3	Mayor a 5'000.000 hasta 20'000.000
4	Mayor a 1'000.000 hasta 5'000.000
5	Hasta 1'000.000 Cajas de ahorro, bancos comunes y cajas comunales

Tabla 1. Segmentación de las COAC's por el valor de activos
Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

En líneas generales, las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben actuar conforme los que señalan los Órganos de Control contenidas en cuerpos normativos como el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley de Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, sus suplementos, la Resolución N° 011-2014-F, entre otros documentos legales.

Metodología.

Para lograr el objetivo del presente artículo científico se consideró un enfoque de investigación cuali-cuantitativo, cualitativo porque se recopiló información referente al grado de cumplimiento de las COAC'S respecto a la Resolución N° 011-2014-F, cuantitativo porque se procesó datos a partir de análisis de la información generada con la asistencia de técnicas e instrumentos para la recolección de datos. El diseño fue exploratorio porque se observó de manera general la realidad las COAC's en este tema. El alcance fue descriptivo porque se definió los principales elementos a cumplirse según le resolución indicada en líneas anteriores y documental porque se tomó como línea base información naciente de libros, artículos científicos, en otros documentos de mucha importancia. La población tomada para el estudio fueron cuatro Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2 y 3 de la ciudad de Guaranda de la Provincia de Bolívar de acuerdo a lo que define la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera. Para reunir los datos para el estudio se utilizaron la encuesta, la observación y el análisis documental y los instrumentos denominados cuestionario, la ficha de observación y la ficha bibliográfica. El cuestionario fue estructurado con una variedad de preguntas como dicotómicas y politómicas y así también fue validado conforme el juicio de cinco profesionales del área conocedores sobre el lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo con la asistencia del coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo un factor de 0,90 lo que denotó la confiabilidad en su estructura. Para el análisis y procesamiento de la información se utilizó el programa SPSS 20.0.

No.	RUC	Razón social
1	0290001269001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA
2	1890142679001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA
3	0290004454001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN PIO DE MORA LTDA
4	0290034337001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALINAS LIMITADA

Tabla 2. Coac´s del sector financiero popular y solidario segmentos 2 y 3

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Resultados.

Las entidades objeto de análisis indicaron en un 100%, que entre los elementos para evitar ser objeto de los delitos que representan traducir dinero ilegal en legal o de utilizar valores de operaciones crediticias para el financiamiento de actos de terrorismo u otros actos violentos nacientes de organizaciones criminales se encuentra el código de ética, que es un documento técnico que se orienta a regularizar el comportamiento de los empleados mediante reglas de conducta y normas de éticas con el afán de minimizar la posibilidad de que las organizaciones sean utilizadas para el cometimiento de este tipo de delito mediante el uso de productos o servicios financieros que a más de afectarlas en los horizontes económico y financiero también afecta la imagen lo que les conlleva a incurrir en el riesgo reputacional. Todas las COAC´s cuentan con este documento que ha sido aprobado por la máxima autoridad como es el Consejo de Administración.

El 100% de los gestores de las instituciones financieras en este caso las COAC´s indicaron que las políticas implementadas están contenidas en el manual que regula los delitos tratados en el presente estudio puesto que son directrices que deben ser cumplidas por el grupo social que integra su actividad económica como los socios, los clientes, los proveedores los corresponsables; es decir, la contraparte, directrices que más adelante servirán de base para la elaboración, aprobación, difusión e implementación de controles y procesos de debida diligencia.

El 75% de las COAC´s han cumplido en relación a los procedimientos de debida diligencia para identificar la contraparte que son las personas naturales o jurídicas que tengan alguna relación directa e indirecta por temas comerciales o contractuales y las transacciones que son actos con los que se da lugar a la intermediación financiera y otros productos y servicios financieros como depósitos, retiros, depósitos a plazo fijo, productos de ahorro, operaciones de crédito, giros nacionales e internacionales, transferencias, entre otras, también indicaron que la contraparte y las transacciones son

gestionados a partir de haber valorado su grado de riesgo. En cambio, el 25% restante indica que aún le falta por implementar algunos procesos asociados a la obtención de información de los socios o clientes, proveedores, personal interno, entre otros y así también en relación a la alineación transaccional.

Todas las COAC's cuentan con un manual interno destinado a agrupar un sinnúmero de acciones para contrarrestar estos delitos, mismo que ha sido estructurado conforme la normativa legal vigente como la Resolución N° 011-2014-F. Pero en este punto es necesario aclarar que para las entidades que integran los segmentos 1 y 2 es de carácter obligatorio lo que no sucede para las instituciones financieras de los demás segmentos como aquellas que están ubicadas en el segmento 3, pero esta última cuentan con el documento para proteger el bienestar institucional.

El 100% de las COAC's cuentan con personal responsable encargado de la adecuada gestión de este tipo de delitos que representan un riesgo latente en cada una de las diligencias realizadas como producto del desarrollo de la misión empresarial. En el caso particular de las empresas que ocupan el segmento 2 que representan el 75% disponen de una persona que ocupa el cargo de Oficial de Cumplimiento que está debidamente calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) también indicaron que cuentan con un comité de cumplimiento que está estructurado con funcionarios del grado gobernante y habilitante de acuerdo a la estructura organizacional que es el organismo encargado de velar por el cumplimiento de los controles y procedimientos de debida diligencia y demás elementos asociados para mitigar la presencia o impacto del riesgo analizado en el caso de darse. Por otro lado, el 25% que representan las COAC's del segmento 3 son asistidas en esta labor por personas que figuran como responsables de la función del área de Cumplimiento que puede ser colaborador de cualquier otra área con nivel de jerarquía.

El 75% de las entidades encuestadas manifestaron que se centran en la generación e implementación de políticas encargadas de velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente, realización de negocios seguros, inducción del grupo social de la empresa respecto a la Ley y el Reglamento de prevención de la amenaza que representa los delitos analizados, el Código Orgánico Integral Penal (COIP), Código Orgánico Monetario y Financiero, la Resolución N° 011-2014-F y demás normativa asociada sea interna o externa a la entidad naciente de las disposiciones emanadas por los Órganos Reguladores, la confidencialidad de la información, entrega de información al Oficial de Cumplimiento y Comité de Vigilancia para que hagan las valoraciones del caso, procedimientos orientados a verificar el origen y destino de los fondos mediante la utilización de formularios, los requisitos legales que debe cumplir la contraparte para relacionarse con la empresa sea directa o indirectamente, establecimiento de los grados de riesgos como bajo, medio y alto, implantar procesos automáticos mediante la asistencia de un sistema informático orientado a gestionar el delito de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo (SPLAFT), entre otros. El 25% señalaron que aún les falta generar acciones destinadas a cumplir con lo señalado en líneas anteriores sobre todo acciones que les asistan en el análisis transaccional y a recabar información que respalden

sobre todo el origen y el destino de los fondos con los formularios para el efecto, pero falta aún más esfuerzo porque carecen de un soporte técnico como un programa informático.

Respecto a los procesos de debida diligencia relacionados a las políticas de conocimiento al: 1) empleado, 2) cliente, 3) proveedor, 4) corresponsal las empresas de responsabilidad limitada tienen implementadas en un 75% conforme los dos tipos de diligencia como son: 1) diligencia reducida porque las empresas han valorado que el grado de riesgo establecido en relación a aspectos inherentes a la contraparte y las transacciones es bajo por esto ejecutan acciones como: actualización de ciertos datos de los socios o clientes por estar las transacciones de acuerdo al perfil económico; actualización de información de los ingresos, lugar de trabajo, dirección domiciliaria y laboral, entre otros que determine los Órganos de regulación internos y externos, reducción de procedimientos de verificación; y, 2) la diligencia ampliada, cuando las empresas ha valorado que los aspectos inherentes a la contraparte y las transacciones es medio y alto y como consecuencia desarrolla acciones como cruce de información para determinar si las transacciones están conforme el perfil económico, pedido de información que justifiquen los movimientos inusuales, consulta en fuentes adicionales a la contraparte para descartar de que se trate de una operación inusual e injustificada. El 25% en cambio indicaron que no cumplen en su totalidad debido a que no tiene bien definidos los perfiles económicos de la contraparte,

Conclusiones.

- Las COAC's tomadas para el estudio denotan un cumplimiento del 100% en lo que respecta a contar con un código de ética que regularice el actuar del talento humano de la empresa y las políticas asociadas al cliente, al mercado, corresponsal, proveedor que sirven de base para el establecimiento de los procesos de debida diligencia para minimizar la posibilidad de que las mismas sean objeto de las organizaciones delictivas en alineación a al lavado de activos y financiamiento de delitos.
- El 75% de las organizaciones indicaron que han dado obediencia a el establecimiento, aprobación, difusión e implementación de procesos de debida diligencia para reconocer el comportamiento de la contraparte y sus transacciones generadas están dentro del perfil económico en cambio las organizaciones restantes que representan el 25% indican que les falta aún trabajar en este tema porque resulta complejo obtener información que sustenten este tipo de procesos.
- El 75% de las organizaciones señalaron que cuentan con un manual interno alineado a la prevención de los delitos objeto de estudio y con una estructura organizacional integrada por un Oficial de Cumplimiento y un Comité de Cumplimiento que cumplen sus funciones de acuerdo a la Resolución N° 011-2014-F que es la norma que regula este riesgo. El 25% restante tiene un

responsable de este riesgo que es un colaborador de otra área, pero de grado jerárquico.

- Las instituciones financieras en un 75% tienen implementadas las políticas de debida diligencia orientadas a velar que se cumplan los procedimientos establecidos, capacitación del personal, recopilación de información valiosa sobre los socios y clientes, origen y destino de fondos, entre otros. Por otro lado, una mínima parte es decir el 25% señalaron que no cumplen en su totalidad pero que están trabajando para lograrlo su principal debilidad es no contar con un programa informático.
- El 75% de las COAC's tienen los proceso de debida diligencia que representan un sinnúmero de tareas impulsadas para valorar e identificar que la contraparte se encuentren dentro de su perfil económico de no ser así pues hacen las investigaciones pertinentes con fuentes de información internas y externas para descartar la ocurrencia de operaciones inusuales y más aún injustificadas porque si fuese así tendría que reportar a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) mediante el reporte de operaciones inusuales e injustificadas ROII y demás autoridades competentes.

Referencias bibliográficas.

- Coraggio, J. L. (2011). *Economía Social y Solidaria: El trabajo antes que el capital*. Quito: Ediciones AbyaYala.
- De La Torre Lascano, C. M. (2016). Lavado de Activos: Situación actual del Ecuador frente al GAFI. *Publicando*, 3(8), 317-334.
- Estupiñán G, R. (2012). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe. Ediciones.
- González Carrión, R. (2017). Métricas de cumplimiento para contrarrestar el fraude y lavado de activos. *PODIUM*, 28, 25-37. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2015.28.2>
- Gutiérrez Chávez , N. G. (2019). Estándar probatorio en el delito de lavado de activos y su incidencia en el debido proceso respecto a la presunción de inocencia del procesado. *Tesis [Posgrado]*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito.
- Hernández Quintero, H. A. (2012). *Cuadernos de Derecho Penal Económico N°5: lavado de activos y delitos afines*. . Bogotá: Universidad de Ibagué.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución No. 038-2015-F. Quito-Ecuador*. Obtenido de <https://n9.cl/duus>

- Meza Torres, E. C. (2020). Herramientas de control interno para la detección y prevención del lavado de activos en los bancos de esmeraldas. *Tesis [Grado]*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Esmeraldas.
- Ortega Pereira, J. R., Borja Borja, M., Aguilar Rodríguez, I. E., & Moreno Cazar, W. M. (2018). Sistema Financiero Popular y Solidario y su evolución desde la implementación de la nueva Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. *Cooperativismo y Desarrollo*, 5(113), 1-17.
- Pineda Ribera , V. A. (2019). Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en la Banca Electrónica de una Institución Financiera Ecuatoriana: apertura de cuentas online y uso de ATM's. *Tesis [Posgrado]*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito.
- Ramírez Campoverde, J. M. (2018). El lavado de activos en Ecuador; Análisis Financiero caso Soberanía III. *Tesis [Maestría]*. Instituto de Altos Estudios Bacionales Universidad de Postgrado del Estado, Quito.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Segmentación 2020 del sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de <https://n9.cl/2rhma>
- Vargas, M. (2019). Lavado de dinero y corrupción. *Argumentos estudios transdisciplinarios sobre culturas jurídicas y administración de justicia*, 8, 45-63. Obtenido de <https://n9.cl/2pms9>
- Zabala Leal, T. D. (2019). *Mitigación del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo*. Bogotá: Politécnico Grancolombiano.
- Zambrano Pasquel, A. (2010). *Lavado de activos*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Iza López, K. J. (2021). Gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos en las instituciones del sector financiero popular y solidario . Visionario Digital, 5(3), 41-52. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1746>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.





Evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo DeLone y McLean

Evaluation of the quality of service of the academic system of the Technical University Luis Vargas Torres of Esmeraldas based on the DeLone and McLean model

Miryan Verónica Vera Mera.¹

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1747>

Abstract.

Introduction. In order to use new technologies within Higher Education Institutions to reinforce academic development, universities have chosen to implement academic systems to improve and optimize administrative management processes and especially academic management; Thus, computer systems must be periodically evaluated to measure the quality of service they provide to their users. **Objective.** This research was carried out with the objective of evaluating the quality of the services of the academic system (SIAD) of the Luis Vargas Torres de Esmeraldas Technical University based on the updated success model of DeLone and McLean (D&M) which measures 6 dimensions: quality system, information quality, service quality, use, user satisfaction and perceived benefits, in addition to demographic information. **Methodology.** The information was collected through a survey that contained a questionnaire based on the dimensions described above that was applied to the users of the system, using a sample of 383 people. **Results.** The reliability of the questionnaire used in the evaluation was measured by Cronbach's alpha, where the general index was α 0.963, it was determined that the general quality of the academic system is acceptable satisfactory, reaching a mean of 3.58 equivalent to 71.52%. **Conclusions.** This indicates that the quality of service is

¹ Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Maestría en Tecnología de la Información, Esmeraldas, Ecuador, miryan.vera@pucese.edu.ec., <https://orcid.org/0000-0002-5647-8156>.

within acceptable parameters. However, the user satisfaction dimension had a lower impact than expected.

Keywords: Evaluation, Quality of service, Academic System, DeLone and McLean Model.

Resumen.

Introducción. Con el fin de utilizar nuevas tecnologías dentro de las Instituciones de Educación Superior para reforzar el desarrollo académico, las universidades han optado por implementar sistemas académicos para mejorar y optimizar los procesos de gestión administrativa y sobre todo de gestión académica; siendo así que los sistemas informáticos deben ser evaluados periódicamente para medir la calidad de servicio que prestan a sus usuarios. **Objetivo.** Esta investigación se realizó con el objetivo de evaluar la calidad de los servicios del sistema académico (SIAD) de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo de éxito actualizado de DeLone and McLean (D&M) el cual mide 6 dimensiones: calidad de sistema, calidad de información, calidad de servicio, uso, satisfacción del usuario y beneficios percibidos, además de la información demográfica. **Metodología.** La información se recolectó mediante una encuesta que contenía un cuestionario basado en las dimensiones antes descritas que se les aplicó a los usuarios del sistema, utilizando una muestra de 383 personas. **Resultados.** La fiabilidad del cuestionario empleado en la evaluación se midió mediante el alfa de Cronbach, donde el índice general fue α 0,963, se determinó que la calidad general del sistema académico es aceptable satisfactorio, alcanzando una media de 3.58 equivalente al 71.52%. **Conclusiones.** Lo que indica que la calidad de servicio se encuentra dentro de los parámetros aceptables. Sin embargo, en la dimensión satisfacción del usuario se tuvo un impacto inferior a lo esperado.

Palabras claves: Evaluación, Calidad de servicio, Sistema Académico, Modelo DeLone y McLean.

Introducción.

En su afán de ser cada vez más competitivas, las organizaciones ofrecen una gran variedad de servicios utilizando medios tecnológicos, sin embargo, luego de obtener ventajas, las organizaciones descuidan la calidad del software (Vega-Zepeda; Quelopana; Flores & Munizaga, 2018). Consecuencia de ello, los aplicativos no cumplen con la funcionalidad y características que debían tener, lo que ocasiona horas de trabajo perdidas por el tiempo que están fuera de uso las máquinas, datos perdidos o corrompidos, oportunidades de venta perdidas, costos elevados de mantenimiento, y poca satisfacción del cliente (Pressman, 2010). Esto desencadena un nivel bajo de calidad de servicio. En este sentido, se entiende por calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto para satisfacer unas necesidades explícitas (International Organization for Standardization, 1995). De tal manera, mejorar la calidad del software permite a las organizaciones obtener diversos beneficios.

Las organizaciones realizan altas inversiones en sus sistemas de información (SI). Según el informe CHAOS Report (2015), después de realizar un estudio en 50000 proyectos de software presenta una estadística donde el 19% de proyectos son fallidos, el 52% discutidos y el 29% exitosos (The Standish Group International, Inc.,2015). Por lo tanto, se corrobora la idea que el aseguramiento de calidad de proyectos de software debe basarse en aplicar estrategias relacionadas a la calidad de software, además de la necesidad de medir el éxito de los SI y sus beneficios a nivel organizacional (Almazán, Sánchez & Medina, 2014).

Con el objetivo de coadyuvar en el perfeccionamiento de la gestión académica en instituciones de educación superior, la UNESCO, expresó el deber de generalizar en la mayor medida posible la utilización de las nuevas tecnologías a fin de que los establecimientos de educación superior refuercen el desarrollo académico, amplíen el acceso, puedan lograr una difusión universal, extender el saber y facilitar la educación (UNESCO, 1998).

Siguiendo esos lineamientos, la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas (UTLVTE) tiene en producción y uso una aplicación web para la gestión académica, a la que acceden estudiantes y docentes. Es de allí que surge la interrogante ¿es de calidad el servicio del sistema académico de la universidad? ¿Cómo evaluar la calidad de servicios que oferta el sistema académico de la UTLVTE?

Acosta et al (2017) en el contexto de la educación superior expresan que el uso de tecnologías de la información permite optimizar procesos de la gestión administrativa y académica, obtener el máximo rendimiento de las tecnologías de la información no es tarea fácil, es necesario gestionarlas eficientemente, determinar el impacto que las aplicaciones tienen en los usuarios es de suma importancia. Por tal motivo, en este estudio se planteó como objetivo evaluar la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo de DeLone y McLean, el cual se enfoca en las siguientes dimensiones: calidad del sistema, calidad de la información, calidad del servicio, uso del sistema, satisfacción del usuario y beneficios netos (DeLone & McLean, 2003). En la evaluación de la calidad del sistema académico se planteó las fortalezas y debilidades del mismo, y a partir de eso redactar un informe, que nos permitirá corregir errores para posterior plantear soluciones a problemas, mismos que al ser solventados mejorara la percepción de los usuarios y elevará la calidad de los servicios que brinda el sistema académico, lo que contribuye a mejorar la calidad de la educación, y está estipulado en capítulo 1 del título V calidad de la educación superior, “la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento”, expresado en la ley orgánica de educación superior (Presidencia de la Republica de Ecuador, 2010). De igual forma, la investigación contribuye a proveer de herramientas más inteligentes y conocimiento estructurado que facilite la evaluación posterior del éxito que ha tenido un producto de software dentro de su entorno (Vega-Zepeda; Quelopana; Flores & Munizaga, 2018).

El artículo tiene la siguiente estructura: la sección II se describe el marco teórico en el que se fundamenta la investigación, la sección III se basa en los trabajos relacionados con este estudio, la sección IV describe la metodología empleada en la investigación, la sección V presenta los resultados obtenidos y la discusión sobre los mismos por último en la sección VI se exponen las conclusiones y líneas de investigaciones futuras en base a los resultados obtenidos.

Marco Teórico

Introducción a la calidad de servicio

Deming definió a la calidad como “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (Deming, W.E., (1989). Según Pérez la calidad en el servicio se define como la relación existente entre las necesidades y las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido (José. P.d., 1994). En relación con la percepción del cliente se establecen tres tipos de calidad:

- Calidad requerida: nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.
- Calidad esperada: satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos.
- Calidad subyacente: relacionada con la satisfacción de las expectativas no explicitadas que todo cliente tiene.

Modelos de medición de la calidad de servicio

Existen diversas definiciones sobre el concepto de calidad percibida y sus parámetros de evaluación, de su análisis se observan conceptos como: la satisfacción, la calidad y el valor para el cliente. En términos de la calidad se verifica que la mejor evaluación es desde la perspectiva del cliente, esto es la calidad percibida y su evaluación depende de las características específicas del servicio (Vega-Zepeda; Quelopana; Flores & Munizaga, 2018). Se pueden mencionar varios modelos para la medición de la calidad de servicios entre ellas la escuela americana y su modelo **SERVQUAL** cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario estandarizado el cual permite evaluar la calidad de servicio en base a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Este modelo es también un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). **SERVQUAL** permite que las organizaciones tengan de primera mano información referente a los niveles de satisfacción de sus clientes, áreas de oportunidad, lo cual es base para proponer y/o implementar mejoras a fin de tener clientes satisfechos. La escuela nórdica, con el modelo **GRÖNROOS** propone la calidad de servicio como resultado de la integración de la calidad total y presenta tres tipos de dimensiones: calidad técnica la cual crea una pregunta ¿qué se da?; calidad funcional que genera la pregunta de: ¿cómo se da?; y la imagen corporativa del producto o servicio; en las que quedarán incluidos los

atributos que pueden influir o condicionar la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida. Es decir, que relaciona la calidad con la imagen corporativa, de allí que la imagen sea un elemento básico para medir la calidad percibida. Este modelo define y explica la calidad de servicio a la vez que asocia su gestión con las actividades propias del marketing y la relación de intercambio con un mercado de consumidores (Lassar, Manolis, & Windsor, 2002). También Grönroos (1988) indica que la calidad total percibida se produce cuando la calidad experimentada satisface la calidad esperada; o cuando lo recibido y lo experimentado se corresponde con las expectativas generadas alrededor del servicio en cuestión (Marcos, 2004). El modelo GRÖNROOS es uno de los iniciadores de las corrientes europeas en lo que se refiere a la calidad de servicios, pues le lleva gran ventaja a los modelos estadounidenses puesto que analiza la calidad de servicio desde un punto de vista más integral, como por ejemplo en la dimensión técnica analiza factores como maquinaria y tecnología informática, conocimiento y habilidades tecnológicas de los empleados, además de soluciones técnicas ofertadas. También se puede mencionar el modelo **SERVPERF** Cronin & Taylor (1992) que utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, definida ésta como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2006). Este modelo reduce el número de preguntas del cuestionario al no tomar en cuenta las expectativas de los clientes por lo que muchos autores coinciden que es una mejora a SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) , en cuanto a que el entrevistado ahorra tiempo en resolver el cuestionario de preguntas, el análisis de los datos obtenidos es más sencillo, y al contrario de lo que se cree no se pierde información. Además, incluye una pregunta sobre satisfacción global sobre los servicios.

ITSQM (IT Service Quality Management)

La gestión de la calidad del servicio de TI (Tecnología de Información) proporciona un marco para estructurar las actividades relacionadas con TI, con el objetivo de optimizar los servicios de TI y satisfacer los requisitos del negocio (Lepmets, Ras & Renault. , 2011). Este modelo analiza, asegura y gestiona la calidad en todas las funciones de TI, como son: servicios de software, hardware, red y demás. ITSQM brinda: procesos específicos, marcos, metodologías y directrices para gestionar la planificación, ejecución y evaluación de los procesos de servicios de TI para optimizar tácticas y estrategias de las operaciones relacionadas con las actividades de TI.

Existen varios modelos y normas que se han desarrollado para la gestión de la calidad del servicio de TI, entre ellos se puede citar los siguientes: CMMI (Capability Maturity Model Integration), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), ISO/IEC 20000 (Organización Internacional de Normalización)/(Comisión Electrotécnica Internacional), ITIL (Information Technology Infrastructure Library), DeLone y McLean, entre otros. Para la elección del modelo o norma se debe tener en cuenta el diseño sistemático de los servicios de TI y la naturaleza propia de la organización.

Modelo DeLone y McLean

DeLone & McLean (1992) con base del trabajo de Shannon & Weaver (1949) y Mason (1978), presentaron un modelo para evaluar el éxito o eficacia de los sistemas de información. El modelo D&M comprende seis categorías: calidad del sistema, calidad de la información, uso, satisfacción del uso, impacto individual e impacto organizacional. Sus resultados mostraron que las dimensiones de calidad son aspectos que motivan el uso de la tecnología y brinda satisfacción a los usuarios, factores, que tendrán un efecto positivo en el rendimiento individual del usuario y a la vez provocará un efecto real en el rendimiento de la organización.

Tomando en cuenta las nuevas tendencias tecnológicas de acuerdo con la evolución de los Sistemas de Información (SI). En el año 2003, DeLone y McLean renovaron su modelo éxito de SI. Las principales diferencias que se observan entre el modelo original y el actualizado son: (1) la adición de la calidad del servicio para reflejar la importancia del servicio y el soporte en los sistemas de comercio electrónico exitosos; (2) la adición de la intención de uso para medir la actitud del usuario como una medida alternativa de uso; y (3) el colapso del impacto individual y el impacto organizacional en una estructura de beneficios netos. El modelo actualizado consta de seis dimensiones interrelacionadas entre sí: calidad de información, calidad de sistema y calidad del servicio; intención de uso; satisfacción del usuario; y beneficios netos (DeLone & McLean, 2003) (Urbach & Müller, 2011). En la Figura 1, se puede observar la actualización del modelo de DeLone y McLean.

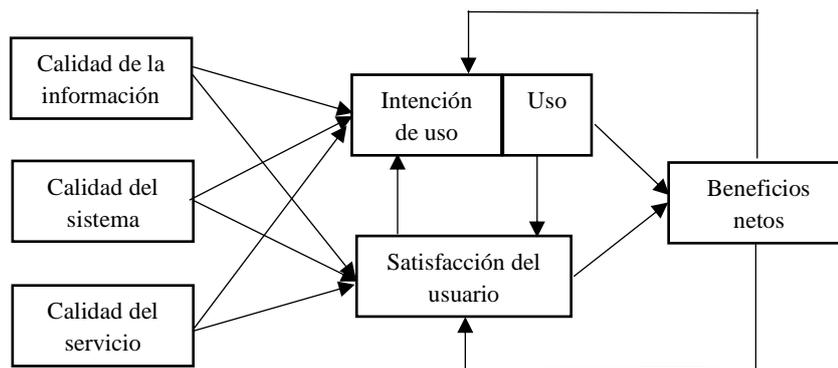


Figura 1: Actualización del modelo de DeLone y McLean (DeLone & McLean, 2003)
Fuente: (Urbach & Müller, 2011).

Dimensiones del modelo DeLone y McLean

A continuación, se describe las dimensiones del modelo de éxito D&M según (Urbach & Müller, 2011).

Calidad de la información

La dimensión de éxito de la calidad de la información constituye una de las características deseables de SI (Sistema de Información) en producción. Se puede citar como ejemplo la información que un empleado genera utilizando el SI de una empresa, como estadísticas

de ventas, así se considera como parte de las medidas centradas en la calidad de la información que produce el sistema y su utilidad para el usuario. La calidad de la información a menudo se considera un antecedente clave de la satisfacción del usuario.

Calidad del sistema

La dimensión de éxito de la calidad del sistema constituye una de las características deseables de un SI, por tanto, se considera como parte de las medidas del SI mismo. Generalmente estas medidas se orientan en aspectos de usabilidad y desempeño del sistema bajo examen. Una medida muy común es la facilidad de uso percibida.

Calidad de servicio

La dimensión de éxito de calidad del servicio representa la calidad del soporte que los usuarios reciben del departamento de SI y del personal de soporte de TI, por ejemplo, capacitación, línea directa o servicio de asistencia.

Intención de uso / uso

La dimensión de éxito de la intención de uso representa el grado y la manera en que los usuarios utilizan un SI. Medir el uso de un SI es un concepto amplio que puede ser considerado desde varias perspectivas. El uso real de un SI puede ser una medida adecuada de éxito.

Satisfacción del usuario

La dimensión de éxito de la satisfacción del usuario constituye el nivel de satisfacción del usuario cuando utiliza un SI. Se considera una de las medidas más importantes del éxito de SI. La medición de la satisfacción del usuario se vuelve especialmente útil cuando el uso de un SI es obligatorio y la cantidad de uso no es un indicador apropiado del éxito de los sistemas.

Beneficios netos

La dimensión de éxito de los beneficios netos constituye la medida en que los SI están contribuyendo al éxito de las diferentes partes interesadas. La elección del impacto que se debe medir depende del sistema que se evalúa, el propósito del estudio y el nivel de análisis. Aunque el uso y la satisfacción del usuario están correlacionados con los beneficios netos, todavía existe la necesidad de medir los beneficios netos directamente.

Trabajos relacionados.

En su trabajo de investigación Cevallos et al (2018) propusieron una metodología más objetiva para evaluar la calidad del servicio que presta una institución pública en el Ecuador. Este trabajo analizó primero qué metodología se debe aplicar para evaluar la calidad del servicio, siendo escogido el modelo SERVQUAL, el cual permitió verificar que, debido a los esfuerzos por mejorar continuamente su servicio, sus usuarios ven con mayor agrado la atención recibida.

Reina et al (2018) presentaron un artículo como resultado del análisis y medición de las métricas de calidad en uso, según la norma ISO/IEC 25000 SQuaRe, aplicadas a un sistema de control de asistencia a clases de docentes y estudiantes. En la investigación se detalla la especificación de cada métrica, obtenida de la ISO/IEC 25022. Los datos para las mediciones se obtuvieron en un contexto real de uso. Los valores resultantes se alcanzaron de acuerdo con los rangos de medición que especifican los niveles de puntuación y grados de satisfacción del software. Las características de calidad en uso seleccionadas fueron efectividad, eficiencia y satisfacción, las métricas medidas fueron efectividad de la tarea, frecuencia de error, tiempo de la tarea, eficiencia de la tarea, productividad económica, nivel de satisfacción, uso discrecional de las funciones y porcentaje de quejas de los usuarios, detectando una calidad en uso de 83.8% y una deficiencia del 16.2%.

Otra metodología para evaluar sistemas de información es el modelo de DeLone y McLean (D&M) aplicada por Yu & Qian (2018) en el desarrollo de un modelo teórico y un instrumento de encuesta para medir el éxito de las historias clínicas electrónicas (HCE) en el cuidado residencial de ancianos. El estudio presentó limitaciones estadísticas asociadas con el muestreo de encuestas. Es decir, la medición de la satisfacción pudo incluir más elementos. Además, los resultados pueden verse afectados por el sesgo de falta de respuesta, que no se midió debido a la naturaleza anónima de la encuesta. Finalmente se desarrolló y probó un modelo teórico a más de un instrumento de encuesta para medir el éxito de los sistemas de HCE. Comprobando las influencias mutuas entre las variables: entrenamiento para la autoeficacia, autoeficacia para el uso, calidad del sistema, calidad de la información y uso para la satisfacción del usuario y, finalmente, uso y satisfacción del usuario para los beneficios netos de un registro de salud electrónico (EHR).

Haciendo uso del modelo DeLone y McLean, Šmýkala (2018) evaluó el sistema de recomendación (YouTube) con el objetivo averiguar qué aspectos de los sistemas de recomendación son relevantes para su éxito. El examen se realizó desde la perspectiva de los usuarios, obteniéndose como resultado que los usuarios están muy satisfechos con el uso general del sistema de recomendación de YouTube. El investigador acota que es necesario realizar más estudios sobre diferentes sistemas de recomendación para validar el modelo de éxito de SI actualizado de DeLone y McLean.

Vega-Zepeda et al (2018), también basados en el modelo de medida multidimensional de éxito de un SI definido por DeLone & McLean, y tomando en cuenta que los pequeños entornos de trabajo generalmente no tienen el personal especializado en este tipo de temas. Proponen una guía que facilita la aplicación del modelo de D&M para la evaluación de productos de software para pequeños entornos. El principal aporte de esta guía radica en la definición de pasos y en el catálogo de preguntas establecidas con anticipación para un pequeño entorno, que, sin poseer conocimientos acabados en el modelo, puedan rápidamente preparar los instrumentos necesarios para su aplicación.

Metodología

El diseño cuantitativo de este estudio está basado en instrumentos para la recolección de datos por medio de una encuesta con escala o rangos numéricos. En cuanto al tipo la investigación es no experimental transversal descriptiva, debido a que se evaluó la calidad de servicios ofrecidos por el sistema académico de la UTLVTE en una sola ocasión, esto fue en el primer semestre del 2020. El alcance descriptivo de la investigación admite especificar las características del sistema académico: calidad del sistema, calidad de la información, calidad del servicio, uso, satisfacción del usuario y beneficios netos percibidos, permitiendo analizarlas y medirlas (Hernández, 2010). Los involucrados en esta investigación fueron los docentes y estudiantes, quienes proveyeron la información necesaria, pues ellos son los usuarios del sistema académico. Además, la investigación se realizó a la luz del método hipotético deductivo, en base del cual se planteó la siguiente hipótesis: mediante la evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la UTLVTE según el modelo éxito DeLone y McLean, se verificará el grado que el sistema cumple con las necesidades o expectativas de los usuarios.

La investigación se realizó en el área de tecnologías de la información de la UTLVTE, enfocada en el Sistema Integrado Académico Docente (SIAD), abordando la problemática de la calidad de los servicios que brinda a sus usuarios es decir la comunidad universitaria, estos servicios son: matrícula en línea, gestión académica, reportes. El SIAD es gestionado por el departamento de TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) de la universidad y se implementó en el año 2017, remplazando la aplicación que permitía la gestión académica hasta ese momento.

En el estudio se evaluó la calidad de los servicios que oferta el sistema académico de la UTLVTE, según el modelo éxito DeLone y McLean aplicando la siguiente metodología:

- i. Identificación del contexto. - en esta etapa se identificó las características básicas del producto de software a ser evaluado, y los usuarios a quienes se va a encuestar.

- ii. Análisis del Modelo. – en esta etapa se analizaron las dimensiones incluidas en el modelo, para determinar que dimensiones son factibles evaluar para la UTLVTE, además se determinaron las medidas a evaluar en cada dimensión identificada anteriormente.

- iii. Diseño del instrumento de medición. - para lo cual se tomó en cuenta los datos demográficos (edad, sexo, rol de usuario, departamento, entre otros). El cuestionario fue diseñado en base a seis dimensiones que incluyen la calidad de la información, la calidad del sistema, calidad del servicio, intención de uso, satisfacción del usuario y beneficios netos con veinte y cuatro preguntas como se puede observar en el anexo 1.

- iv. Recolección de datos. – en esta etapa se determinó la población objetivo es decir 10201 usuarios (docentes y estudiantes), se tomó una muestra de 383 individuos que son parte del muestreo probabilístico para luego aplicar la fórmula estadística de muestreo aleatorio simple que se utiliza cuando la población es finita. A esta muestra se le aplicó la encuesta utilizando un formulario de Google en el enlace <https://forms.gle/khEw91MbGva4Yekt7>; en donde se realizó la encuesta vía online y se envió a toda la comunidad universitaria

utilizando los correos electrónicos institucionales, hasta llegar a la muestra establecida, los resultados se almacenaron automáticamente en una hoja de Microsoft Excel.

v. Análisis y discusión de la información recopilada. – es decir análisis de la información demográfica, tabulación de los resultados, análisis de la frecuencia por cada dimensión medida, análisis de la favorabilidad y desfavorabilidad por cada dimensión medida, discusión de los resultados Vega-Zepeda et al (2018). El criterio seguido para interpretar los resultados de la encuesta con una escala de Likert de 5 puntos fue que respuestas mayores o iguales a 3.5 son consideradas como aceptables, y respuestas menores a 3.5 se consideraron como no aceptables. Este rango fue definido con el propósito de que aquellos elementos de la calidad en el servicio que ofrece la UTLVTE cuyo valor estuviera entre 3.0 y 3.5, puedan ser catalogados como regulares, y además sean tomados en cuenta como áreas de oportunidad para lograr un nivel más alto de satisfacción

En base a la metodología aplicada se obtuvo una idea general del funcionamiento de la aplicación utilizada para la gestión académica de la UTLVTE, lográndose verificar la medida en que las propiedades de un servicio de TI pueden satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de dicho servicio.

Esta investigación se estableció dentro de los parámetros éticos y morales que rigen en la sociedad, se dio a conocer a las personas que formaron parte de la muestra de investigación que el motivo de la aplicación del instrumento de recolección de información es para el presente estudio y se solicitó su consentimiento para realizar dicho el cuestionario respectivo.

Resultados y discusión

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la evaluación de la calidad de los servicios que oferta el sistema académico de la UTLVTE según el modelo éxito DeLone y McLean. La confiabilidad del cuestionario empleado en la evaluación se midió mediante el alfa de Cronbach, donde el índice general de Cronbach α fue 0,963 lo que demostró que la fiabilidad del cuestionario fue excelente.

En la tabla 1 se muestran los resultados del estudio demográfico relacionados con el uso del sistema académico de la UTLVTE. Donde se observa que mayoritariamente son los estudiantes (97%) quienes utilizan el SIAD, con una edad que fluctúa de 18 a 30 (88%), el dispositivo que más se utiliza para acceder al sistema académico es el teléfono celular (88%) y 51% de la comunidad universitaria tiene acceso a internet en su casa.

Información demográfica		Frecuencia	Porcentaje
Tipo de usuario del sistema	Estudiante	372	97%
	Docente	10	3%
	Directivo	1	0%
Facultad	FACI	5	1%
	FACSOS	4	1%
	FACAE	11	3%
	FACAAM	0	0%
	FACAPED	363	95%

Edad	18 – 30	339	88%
	31 – 40	33	8%
	41 – 50	4	1%
	51 – 60	5	1%
	>60	2	1%
Dispositivo que utiliza para acceder al sistema	PC	52	13%
	Teléfono	328	88%
	Tablet	3	1%
Tiene internet en casa	Si	197	51%
	No	186	49%

Tabla 1: Resultados de la Información demográfica en este estudio

Fuente: Miryan Vera

De la encuesta se observa que la satisfacción de los usuarios relacionada con la calidad de los servicios que oferta el sistema académico de la UTLVTE desde la percepción de los estudiantes es del 71.22%, mientras que desde la percepción de los docentes es del 81.09%, y para todos los usuarios es del 71,52% teniendo como base una media de las dimensiones evaluadas. A su vez se observa que en la dimensión calidad del sistema no tiene un impacto positivo en los usuarios (68,64%), además en la dimensión Satisfacción del usuario el impacto es de (70.27), por lo que se deben plantear alternativas para mejorar esas dimensiones.

En la tabla 2, se muestra los resultados generales por tipo de usuarios (docentes y estudiantes), en la cual detalla que en la dimensión de éxito de la calidad del sistema los estudiantes indican que no es fácil que el sistema académico haga lo que quieren y que la interacción con el sistema no es flexible con un puntaje de 3.13 y 3.44 en la escala de Likert respectivamente, lo que en las respuestas de los docentes se evidencia que la calidad del sistema es aceptable, pues está dentro del rango establecido con un puntaje mayor a 3.5 en la escala de Likert.

En cuanto a la dimensión de éxito de la calidad de información, los resultados obtenidos de la encuesta de los estudiantes fueron de 3.77 y de los docentes 4.32 en la escala de Likert, lo que indica que la calidad de la información que provee el sistema académico de la UTLVTE es aceptable. Así mismo en la dimensión de éxito de la calidad de servicio, también es aceptable, teniendo un puntaje satisfactorio por parte de los estudiantes con un 3.58 y en los docentes 4.0 en la escala de Likert.

En lo que respecta a la dimensión de éxito sobre el uso, los estudiantes establecen que el sistema académico de la UTLVTE no ha facilitados los procesos académicos, obteniendo un puntaje menor al establecido de 3.49 en la escala de Likert, al contrario de los docentes que sus respuestas tiene un puntaje de 4.09 en la escala de Likert, lo que implica que el uso del sistema académico es aceptable.

Los resultados de la dimensión de éxito de satisfacción del usuario, indica que los estudiantes no están satisfechos con las funciones y el uso del sistema académico obteniendo un puntaje de 3.49 y 3.48 en la escala de Likert respectivamente, pero en lo

que respecta a los docentes el resultado es de 4.03 en la escala de Likert, estableciendo que se encuentran satisfechos con el sistema académico.

La dimensión de éxito de beneficios percibidos muestra en los resultados de los estudiantes que el sistema académico no mejora la atención a los estudiantes ni la comunicación entre los docentes y estudiantes lo que obtuvo un puntaje de 3.42 en la escala de Likert, al contrario de los docentes que indican como satisfactoria esta dimensión con un puntaje de 4.05 en la escala de Likert.

RESULTADOS GENERALES						
Elemento evaluado	Estudiantes		Docentes		Total	
	\bar{x}	%	\bar{x}	%	\bar{x}	%
Calidad del sistema						
¿El sistema académico es fácil de usar?	3.57		4.36		3.60	
¿Es fácil conseguir que el sistema académico haga lo que quiero?	3.13		3.64		3.14	
¿La interacción con el sistema académico es flexible?	3.44		4.00		3.45	
¿Aprender a operar el sistema académico fue fácil?	3.52		4.00		3.54	
	3.42	68.31%	4.00	80%	3.43	68.64%
Calidad de la información						
¿La información generada por el sistema académico es correcta?	3.76		4.55		3.90	
¿La información generada por el sistema académico es útil para su propósito?	3.88		4.55		3.69	
¿El sistema académico genera información de manera oportuna?	3.68		4.09		3.69	
¿Confía en la información generada por el sistema académico?	3.74		4.09		3.75	
	3.77	75.32%	4.32	86.36%	3.78	75.63%
Calidad del servicio						
¿Existe un soporte técnico adecuado por parte de los administradores del sistema?	3.54		4.06		3.55	
¿La infraestructura técnica es adecuada para soportar el sistema académico?	3.52		4.0		3.53	
¿El sistema académico proporciona información cuando se lo requiere?	3.57		3.73		3.58	
¿La información que brinda el sistema es completa para los procesos académicos?	3.70		4.18		3.72	
	3.58	71.65%	4.0	80%	3.59	71.89%
Uso						
¿Usar el sistema académico me permite realizar tareas más rápidamente?	3.56		4.09		3.57	

¿Usar el sistema académico agiliza los procesos académicos?	3.51		4.0		3.53	
¿Usar el sistema académico ha facilitado los procesos académicos?	3.49		4.0		3.51	
¿El sistema académico es útil para los procesos académicos?	3.66		4.27		3.68	
	3.56	71.10%	4.09	81.82%	3.57	71.41%
Satisfacción del usuario						
¿Estoy satisfecho con las funciones del sistema académico?	3.49		3.91		3.50	
¿El sistema académico ha facilitado los procesos académicos?	3.53		4.09		3.54	
¿Estoy satisfecho con el uso del sistema académico?	3.48		4.09		3.50	
	3.50	69.96%	4.03	80.61%	3.51	70.27%
Beneficios percibidos						
¿El sistema académico me permite eliminar trámites realizados en papel?	3.62		4.27		3.63	
¿El sistema académico mejora la atención a los estudiantes?	3.42		3.91		3.43	
¿El sistema académico facilita el acceso a la información?	3.70		4.27		3.72	
¿El sistema académico mejora la comunicación entre los docentes y estudiantes?	3.42		3.91		3.43	
¿El uso del sistema académico permite mejorar la toma de decisiones?	3.54		4.27		3.55	
	3.54	70.7%	4.05	81.09%	3.55	71.06%
Media total	3.56	71.22%	4.08	81.66%	3,58	71,52%

Tabla 2: Resultados generales

Fuente: Miryan Vera

En la Fig. 2 se muestra la media obtenida por cada dimensión de éxito del modelo D&M en la evaluación aplicada al sistema académico de la UTLVTE

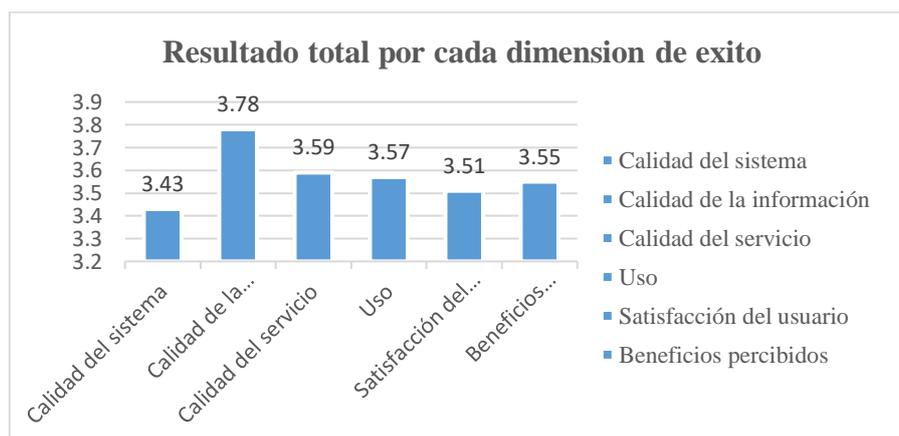


Figura 2: Resultado total por cada dimensión de éxito evaluada

Fuente: Miryan Vera

Lo antes mencionado refleja que el sistema académico presenta complicaciones en la dimensión calidad del servicio en lo referente a su uso y manejo por parte de los usuarios que en su mayoría son estudiantes, lo cual produce que esta dimensión tenga un porcentaje del 68.64% de aceptación siendo inferior a lo esperado, asimismo se denota que el sistema no hace lo que el usuario desea y existe dificultad en el aprendizaje para manejar el sistema en corto tiempo. En la dimensión satisfacción del usuario se evidencia baja aceptación por parte de los estudiantes con un 69.96%. Sin embargo, los usuarios están conforme con la información que el sistema académico les proporciona esto indica que la información es de calidad, lo que provoca que el sistema demuestre excelente calidad de servicio a los usuarios y que los procesos sean eficaces. Se observa además que el uso SIAD permite eliminar tramites en papel, mejora la atención a estudiantes, facilita el acceso la información y la toma de decisiones, con lo que la UTLVTE percibe beneficios.

Ante la insatisfacción de los usuarios frente al sistema académico, la aplicación de un estándar o norma referente a la calidad del servicio y satisfacción del usuario sería óptimo para mejorar esta dimensión que es muy importante.

Se dificultó realizar comparaciones y contrastar los resultados de este estudio con otros similares debido a que las investigaciones referenciadas utilizaban el modelo D&M, pero aplicado a otras áreas no específicamente sistemas académicos.

Conclusiones

- En esta investigación se logró desarrollar una metodología en base al Modelo de DeLone y McLean para la evaluación del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, mediante la aplicación de un cuestionario a docentes y estudiante quienes son los usuarios del sistema, la primera parte de la encuesta se consulta sobre la información demográfica, en donde se evidencia que mayoritariamente los estudiantes (97%) son quienes acceden el SIAD, la edad de los usuarios fluctúa entre 18 y 30 (88%), el dispositivo que más se utiliza para acceder al sistema académico es el teléfono celular (88%) y 51% de la comunidad universitaria tiene acceso a internet en su casa, además, el cuestionario midió las 6 dimensiones de este modelo: calidad del sistema, calidad de la información, calidad del servicio, uso, satisfacción del usuario y beneficios percibidos. Los resultados obtenidos evidenciaron que el sistema académico de la UTLVTE tiene mayor impacto positivo en las dimensiones calidad de la información, uso, beneficios percibidos y calidad del servicio, en su conjunto las dimensiones responden a las interrogantes planteadas al inicio de la investigación: el sistema académico de la UTLVTE cuenta con una calidad de servicio aceptable satisfactorio, alcanzando una media de 3.58 equivalente el 71,52%, no obstante, la universidad debe aplicar medidas tendientes a la mejora de la calidad del sistema académico, debido a que en dimensiones como calidad de sistema y satisfacción del usuario la evaluación mostró una media no aceptable. Aplicar el cuestionario de evaluación a los servicios del SIAD periódicamente sería de mucha ayuda para la UTLVTE puesto

que contaría con elementos de juicio que facilitarían la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad de los servicios que el sistema académico brinda a la comunidad universitaria.

Referencias bibliográficas

- Acosta, L. A., Becerra, F. A., & Jaramillo, D. (2017). Sistema de Información Estratégica para la Gestión Universitaria en la Universidad de Otavalo (Ecuador). *Formación Universitaria*, Vol. 10(2), 103-112 .
- Almazán, D. A., Sánchez Tovar, Y., & Medina Quinter, J. (2014). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información en los resultados y capacidades organizacionales de empresas del noreste de México*. Mexico DF.
- Cevallos Enrriquez, P., Carreño Villavicencio, D., Peña Vélez, I., & Pinargote Montenegro, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio*(28), 48-59.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A ten-year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W., & McLean, E. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 60 - 95.
- DeLone, W., & McLean, E. (2001). Information systems success revisited. *In Proceedings of the 35th Hawaii international conference on system sciences (HICSS 02)*. Hawaii.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gobierno del Ecuador. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador 2008*. Montecristi .
- Grönroos, C. (1988). *Service Quality: The six criteria of good service quality*. New York: St. John's University Press: Review of Business.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México d.f.: mcgraw-hill / interamericana editores, S.A. DE C.V.
- José, P. d. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: Calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total*. Madrid: ESIC.
- Lassar, W., Manolis, C., & Windsor, R. (2002). Service quality perspective and
- Marcos, P. S. (2004). *Hábitos de compra y calidad de servicio (una aplicación en establecimientos de alimentación mediante diseño de encuesta)*. Valencia : Servei de Publicacions .

- Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información (MINTEL). (2016). *Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador 2016-2021*. Quito .
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 62(1), 12-44.
- Presidencia de la Republica de Ecuador. (2010). Ley organica de educación superior. Quilo: Lexis Finder.
- Pressman, R. S. (2010). *Ingeniería del software un enfoque práctico* . Connecticut: McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Reina Guaña, E., Patiño Rosado, S., & Quijosaca, F. (2018). Evaluación de la calidad en uso de un sistema web / móvil de control de asistencia a clases de docentes y estudiantes aplicando la norma ISO/IEC 25000 SQuaRe. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*(N.º E19), 108–120.
- Šmýkala, M. (2018). *Evaluate Recommender System with DeLone and McLean's Model*. Brno: Universidad Masaryk.
- The Standish Group International, Inc. (2015). *Chaos Report 2015*. Obtenido de https://www.standishgroup.com/sample_research_files/CHAOSReport2015-Final.pdf
- UNESCO. (1998). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. . *La educación superior en el siglo XXI. Visión y Acción*. Paris.
- Urbach , N., & Müller, B. (2011). The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *ReserchGate*, DOI: 10.1007/978-1-4419-6108-2_1.
- Vega Zepeda, V., Quelopana, A., Flores, C., & Munizaga, A. (2018). Guía de Aplicación del Modelo de DeLone y McLean para la Evaluación de Productos de Software. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*(29), 10.
- Yu, P., & Qian, S. (2018). Developing a theoretical model and questionnaire survey instrument to measure the success of electronic health records in residential aged care. *Research Online* , 11 - 18.

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Vera Mera, M. V. (2021). Evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo DeLone y McLean. *Visionario Digital*, 5(3), 53-69.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1747>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.





La presunción de inocencia y la pena anticipada en el proceso penal ecuatoriano

The presumption of innocence and early deprivation of liberty in the Ecuadorian criminal process

Fernando Eduardo Paredes Fuertes.¹ & Verónica Patricia Urrutia Santillán.²

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1748>

Abstract.

Introduction. The issue of the presumption of innocence and early punishment in the criminal process, seeks to analyze in the practical exercise, the relevance of the application of criminal legal figures such as preventive detention and the conception of early punishment, an attack on the fundamental principle of presumption of innocence. Taking into consideration that the adversarial system has several phases and stages of execution in which the application of fundamental principles and guarantees in all criminal proceedings must inevitably coexist. In this way, before the field observation in the free professional practice and the bibliographic review, this article is structured that aims to know the practical application of the presumption of innocence and how the application of preventive detention affects the conception of anticipated punishment and consequently, in the violation and / or transgression of fundamental rights in the criminal process. Methodology. To reach these results, research methods have been used such as bibliographic review, documentary analysis, deductive-inductive, critical-propositional,

¹ Licenciado en Ciencias políticas, abogado de los Juzgados y Tribunales del Ecuador, Doctor en Jurisprudencia, Magister en Derecho Penal y Procesal Penal y Magister en Administración y Docencia Universitaria; Docente a tiempo completo de la Facultad de Jurisprudencia Ciencias Políticas y Económicas carrera de Derecho de la Universidad Tecnológica Indoamérica, E-mail: fernandoparedes@indoamerica.edu.ec_ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5489-7605>.)

² Abogada de los Juzgados y Tribunales del Ecuador, Diploma Superior en Investigación del Derecho Civil, Especialista en Derecho Civil Comparado, Magister en Derecho Civil y Procesal Civil, Diplomado Superior en Gestión del Aprendizaje Universitario, Docente a tiempo completo de la Facultad de Jurisprudencia Ciencias Políticas y Económicas carrera de Derecho de la Universidad Tecnológica Indoamérica. E-mail: veronicaurruvia@uti.edu.ec_ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9457-1354>

all those that lead to verifying the presence of a violation of the principle of presumption of innocence as a guarantee norm. of the criminal process, deepening the effective judicial protection in the actions of administration of justice. Outcome. Among the qualitative results, it can be deduced that the principle of presumption of innocence is broken from the moment of apprehension and lasts in several phases of the criminal process, since from the deprivation of liberty rights of freedom and mobility enshrined in the fundamental letter. Conclusion. The deprivation of liberty and mobility becomes an anticipated penalty that violates the presumption of innocence as a guarantee principle.

Keywords: Guarantee, presumption of innocence, principle, criminal process, preventive detention.

Resumen.

Introducción. El tema de la presunción de inocencia y la pena anticipada en el proceso penal, pretende analizar en el ejercicio práctico, la pertinencia de la aplicación de figuras jurídico penales como, la prisión preventiva y la concepción de pena anticipada, atentatoria al principio fundamental de presunción de inocencia. Tomando en consideración que, el sistema acusatorio adversarial posee varias fases y etapas de ejecución en las cuales debe coexistir de manera ineludible la aplicación de principios y garantías fundamentales en todo proceso penal. De este modo ante la observación de campo en el libre ejercicio profesional y la revisión bibliográfica, se estructura el presente artículo que tiene como **objetivo**, conocer la aplicación práctica de la presunción de inocencia y cómo incide la aplicación de la prisión preventiva en la concepción de pena anticipada y consecuentemente, en la vulneración y/o transgresión de derechos fundamentales en el proceso penal. **Metodología.** Para llegar a estos resultados se ha empleado métodos de investigación como la revisión bibliográfica, el análisis documental, el deductivo-inductivo, el crítico-propositivo, todos los que conduzcan a constatar la presencia de una vulneración al principio de presunción de inocencia como norma garantista del proceso penal, profundizando la tutela judicial efectiva en las actuaciones de administración de justicia. **Resultado.** Entre los resultados cualitativos se desprende que el principio de presunción de inocencia es quebrantado desde el momento de la aprensión y perdura en varias fases del proceso penal, ya que a partir de la privación de libertad se coarta o limita derechos de libertad y movilidad consagrados en la carta fundamental. **Conclusión.** La privación de libertad y movilidad, se convierten en una pena anticipada que vulnera la presunción de inocencia como un principio garantista.

Palabras claves: Garantía, presunción de inocencia, principio, proceso penal, prisión preventiva.

Introducción.

“La libertad. Sancho. Es uno de lo más preciosos dones que a los hombres dieron los cielos; con ello no pueden igualarse los tesoros que encierra la tierra ni el mar encubre: por la libertad, así como por la honra se puede y debe aventurar la vida; y,

por el contrario, el cautiverio es el mayor mal que puede venir a los hombres”
(Miguel de Cervantes)

La libertad es uno de los bienes jurídicos más preciados del ser humano, es un derecho tan importante como la vida, por lo cual, para su obtención, se han desarrollado varias batallas a lo largo de la evolución del hombre dentro de la sociedad (Marmelada, 2006). A tal punto ha llegado la importancia jurídica de la libertad, que está consagrada como un derecho fundamental dentro de la Constitución, así como también se encuentra recogido por instrumentos internacionales de derechos humanos, atado a ello, se encuentra un principio trascendental dentro del proceso penal el cual es concebido como el principio de inocencia, el mismo que se ha constituido como una garantía del debido proceso, ya que, no puede existir el juzgamiento de un infracción, sin la protección intrínseca del Estado hacia el justiciable.

La investigación de un delito siempre inicia con una presunción de responsabilidad, pero esta no posee los fundamentos necesarios para inculpar a una persona de manera aislada o indicios o evidencias que no hayan sido expuestas ante un juzgado, por lo tanto, la presunción de inocencia prevalece sobre la presunción de culpabilidad regla general que garantiza la libertad del procesado en primera instancia, del derecho a la defensa y en si del cumplimiento de todas las reglas del debido proceso.

En el proceso penal se deben establecer parámetros y pautas que induzcan al juzgador a una convicción inequívoca de la responsabilidad de un procesado, y plasmada está en una sentencia ejecutoriada puede romper la presunción de inocencia por una culpabilidad que acarrearía una pena establecida en el tipo penal del caso concreto. Hay que establecer inclusive que al hablar de la antijuridicidad la normativa establece causas de exclusión en la misma como son: el estado de necesidad, la legítima defensa y orden de autoridad superior y legítima, condiciones que obviamente excluyen la culpabilidad o posiblemente reduzcan la misma, por consiguiente se establece la importancia de esta presunción de inocencia, más aún cuando existen evidencias reales y manifiestas de las causas de exclusión que permitirían establecer medidas alternativas a la prisión preventiva respetando de manera eficaz la presunción de inocencia que se tratará de forma controvertida en la etapa de juzgamiento.

Por lo tanto, el respeto el estado de libertad es propio e inalienable de la presunción de inocencia, más aún cuando la existencia de una duda y por lo tanto la falta de convicción hacen inaplicables medidas como la prisión preventiva como una forma de garantizar la comparecencia del procesado a juicio. El análisis de aplicabilidad de la presunción de inocencia merece una forma de aplicación lógica y garantista de derechos encaminados a la justicia social, y a una defensa de convicción que puede ejercerse con plena confianza en la administración de justicia ecuatoriana. Una forma de desvanecer esta presunción de forma anticipada también debería ser posible especialmente en esos casos donde la flagrancia coadyuva de forma inequívoca en la convicción fiscal.

Desarrollo

1. La presunción de inocencia como una garantía del debido proceso.

El debido proceso es una parte fundamental de toda contienda legal, es tanta su irradiación, que se lo debe aplicar en el desarrollo de todo proceso penal o no penal, para (Corral, 2014) el debido proceso es una garantía de protección de todo individuo, se encuentran reconocido por la Constitución, para prevenir el exceso de autoridad hacia las personas que serán sometidas a un proceso penal para que puedan ejercer su derecho en total libertad, con sujeción a los justos, imparcial, transparente y sobre todo con dignidad humana. Con lo que concuerda (Abarca, 2009) que concibe al debido proceso como aquella protección penal dirigida a precautelar la dignidad humana en base a la norma constitucional garantista, así como de los convenios y tratados internacionales que no pueden estar en contraposición con la norma penal interna, ni ser objeto de omisión del juzgador, pues de lo contrario estaríamos frente a una actuación inconstitucional que puede causar una nulidad procesal.

(Alonso, 2013) manifiesta que no basta con el cumplimiento formal del debido proceso, ya que este no constituye solamente un formalismo legal de una defensa, sino debe considerarse como una garantía que protege la dignidad del hombre y ésta enmarcada en su presunción de inocencia y más allá cuando la dignidad del hombre no termina con su estatus de culpabilidad. Asimismo, la razonabilidad plasmada en una sentencia decisoria debe estar fundada en la ecuanimidad de las acciones, en la interpretación justa de los elementos probatorios, y en la motivación imparcializada de los fundamentos de derecho en todo el proceso penal.

Por otra parte, (Camargo, 2014) indica que, las garantías del debido proceso son vigiladas, y controladas en su ejecución por el ente jurisdiccional de administración de justicia dentro del proceso, ello permite consolidar un verdadero sistema acusatorio, en base a la aplicación del principio de igualdad de las partes en cada una de las fases del proceso, lo que debe incluir que el fiscal y el defensor promuevan frente a un juez el principio de imparcialidad en la dirección del juicio, y por lo tanto que se garantice la idoneidad de una sentencia con un fallo de culpabilidad o ratificatoria del status de inocencia.

De esta forma, el comportamiento del administrador de justicia se fundamenta en la correcta aplicación del debido proceso, respetando todos y cada uno de los derechos que posee un ciudadano más allá de que haya o no, participado en un acto delictual ya que la prevalencia de la presunción de inocencia va de la mano con cada una de las fases del proceso y de los medios utilizados para argumentar una posible culpabilidad o inocencia.

El Artículo 76.2 de la Constitución de la República del Ecuador, dice que la presunción de inocencia se mantendrá hasta que una resolución en firme o sentencia ejecutoriada determine lo contrario (Falconí & Carlos, 2009), este precepto constituye una garantía relevante y de importancia en el debido proceso, por lo tanto en el trayecto de todo

proceso penal, la presunción de inocencia no puede ser violentada, pues solo la valoración de los elementos probatorios y la plena convicción del juzgado establecida en una decisión en firme podría desvirtuar este principio que posee la protección de garantía constitucional.

Así mismo, para (Gómez, 2020) que cita a (Rifá y Ricardo, 2017), “La presunción de inocencia en un sentido lato equivale al principio de que toda persona es inocente mientras no se demuestre su culpabilidad”. Bajo esta premisa se debe analizar que el proceso penal empieza con la noticia del crimen (notis criminis), consecuentemente, se abre una investigación con el fin de encontrar un posible responsable bajo simple presunción del cometimiento de una infracción penal, la misma que va desde la investigación previa hasta una etapa de juzgamiento, donde solamente, en esta etapa se podrá romper dicha presunción, bajo la convicción libre de toda duda razonable del juez al emitir su decisión bajo una sentencia debidamente ejecutoriada.

Para la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso Serie C No.18 del 9 de febrero de 1994 Maqueda Vs. Argentina se determina que:

“... este principio construye una presunción a favor del acusado de un delito, según el cual éste es considerado inocente mientras no se haya establecido su responsabilidad penal mediante una sentencia firme. El contenido de la presunción de inocencia exige que, la sentencia de condena y, por ende, la aplicación de una pena sólo puede estar fundada en la certeza del tribunal que falla acerca de la existencia de un hecho punible atribuible al acusado, conforme las normas internacionales, el acusado debe ser considerado inocente hasta que se pruebe su culpabilidad”.

Así mismo, la Corte Constitucional de Colombia, al pronunciarse sobre la Presunción de inocencia mantiene que éste, es un mecanismo de la defensa de la libertad del ciudadano, ya que evita la arbitrariedad en el hecho de que una persona pueda ser catalogado como culpable en el accionar de un delito. Bajo este criterio la ejecutoriedad juega un papel fundamental en la terminación de este principio, ya que no solo se establece con la sentencia sea esta oral o escrita, sino con la potestad legal de ejecución, es decir en el caso de hacer efectivo el principio de recurrir establecido en norma constitucional en concordancia con el código orgánico integral penal, la presunción preexiste hasta que el tribunal de alzada emita su resolución y esta tenga el efecto devolutivo a su juez de origen y sea ejecutoriada. Por lo tanto, se desprende que la presunción de inocencia trasciende instancias del proceso.

Así, el Artículo 9 de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano (Francia) dice: que todo hombre debe de presumirse inocente “hasta que haya sido declarado culpable”, en concordancia con declaración Universal de los Derechos Humanos que expresa: “Toda persona acusada de un delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley y al juicio público en el que se hayan asegurado todas las garantías necesarias para su defensa”. Y Consecuentemente, el Pacto de San José de Costa Rica (Convención Americana sobre los

Derechos Humanos) en su artículo 8 expresa: “Toda persona inculpada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se establezca legalmente su culpabilidad”. Es claro, que la normativa pretende proteger aquella persona que puede ser inocente, y en el cual aún no existen indicios fehacientes de su responsabilidad. Esto es cuestionable cuando la flagrancia intermedia el conocimiento del delito, a pesar de ello los derechos humanos protege el derecho por ser acto desconocido por el juzgador. Sin lugar a dudas, a pesar de la existencia clara de la norma, la sentencia mediática existente produce un resquebrajamiento social, que inclusive afecta a la parcialización de los juzgadores.

La Declaración de los Derechos Humanos de Francia determina que toda persona es inocente si no se demuestra su culpabilidad y esta posee gran relación con el Pacto de San José de Costa Rica ya que en este se defiende a toda persona que pueda ser inocente ya que no existen pruebas e indicios de responsabilidad, todas las personas inculpadas de un delito tienen derecho a que se presuma su inocencia.

1.1 Etapas del procedimiento penal ordinario y la presunción de inocencia.

El Estado, precautelando la convivencia pacífica y el bienestar de los ciudadanos establece normas jurídicas que regulan los actos de convivencia en la sociedad humana. Cabe añadir, que el derecho penal, regula la conducta de la persona en relación de las infracciones cometidas o atribuidas a la misma (Beristain, 2009), lo cual conlleva que este inmerso en un proceso penal, ejerciendo el Estado el *ius puniendi*, como único titular del derecho a castigar; esta intervención estatal no debe ser arbitraria, sino que debe regirse a las normas establecidas previamente a la infracción atribuible y así impedir condenar a un inocente.

Como dice Fuentes (2016)

“El fin del proceso penal es tutelar la libertad y la dignidad de las personas, impedir que nadie sea castigado sin probar su responsabilidad, cumpliendo los requisitos legales, y que los jueces puedan actuar con arbitrariedad otorgando a los sujetos del proceso la oportunidad de defenderse, utilizar recursos procesales y evitar errores judiciales”. (p.22)

Hay que considerar que si bien es cierto el procedimiento penal empieza con una fase de instrucción, no es menos cierto, que previo a esta, la normativa establece la indagación previa (fase preprocesal) (Del Rosal Cobo, Zabala López-Gómez, Carlos Quintanar Díez, 2006), misma que consiste en recabar todos aquellos indicios que recaigan en el tipo penal del delito investigado, los mismos que sirven para inducir a una posible responsabilidad. En esta fase también se presume la inocencia de una persona, a pesar de que, el tratamiento difiere cuando el conocimiento del delito es producto de una noticia críminis o de un delito cometido en flagrancia. Hay que recordar que la indagación previa es una fase que muchos autores no la consideran como parte del proceso, pues la reserva es una de las características de esta, e inclusive el derecho a la defensa es inexistente ya que al no existir una presunción de materialidad como de responsabilidad no existe acción penal.

Dentro de esta última situación, pueden aparecer actuaciones que pueden vulnerar la presunción de inocencia o lo que comúnmente conocemos como una pena anticipada, que es producto de dos figuras jurídicas, que se han mantenido en discusión por juristas y estudiosos del derecho, estas son la aprehensión y la detención.

En cuanto a la detención, está se encuentra tipificada en el artículo 530 del Código Orgánico Integral Penal, que dice que la detención será emitida por el juez a solicitud del fiscal, quien en forma motivada solicitará la detención de una persona con fines investigativos en concordancia con el Art 532 ibidem, que determina que la misma no podrá durar con estos fines por más de veinte cuatro horas sin ninguna clase de excepción. Cabe indicar que el fin de una detención siempre será la investigación; es decir, debe existir indicios de posible responsabilidad que pueden ser determinantes en el conflicto, concomitante a este debe existir la orden de detención emitida por el juez, es decir nadie puede ser detenido sin una orden de autoridad competente, lo que si sucede en la aprehensión en flagrancia.

Al haber detallado en líneas anteriores la pena anticipada con sujeción a la detención, se desprende que por más que la misma sea temporal (24 horas), preexiste ya una vulneración al derecho constitucional, ya que se está violentando de forma evidente el derecho a la libertad, puesto que no existen elementos o indicios irrefutables que presuman o establezcan una culpabilidad, peor aún, una materialidad fehaciente. Por lo tanto, el derecho a la defensa concomitante al principio de presunción de inocencia es violentado directa e indiscutiblemente.

En este sentido hay que considerar que la detención es un acto legal y legítimo normado en el código orgánico integral penal y, por lo tanto, es menester determinar si una persona que se encuentra en su estatus de presunción de inocencia debe ser privada de su libertad sin una decisión judicial que determine su responsabilidad bajo elementos de convicción en el delito.

Consecuentemente, algo similar sucede con la aprehensión establecida en el Art. 526 del COIP, en el cual se determina que ésta solo aplica en delitos cometidos en flagrancia y que es una atribución que posee cualquier ciudadano, así como cualquier funcionario público en ejercicio de sus funciones en este sentido los militares la policía, educadores, judiciales, entre otros, pueden efectuar la aprehensión cuando testifique de forma directa o indirecta el delito en flagrancia. Cabe denotar que la misma no puede en ningún caso ser privativa de libertad, es decir no puede ser ejecutada por un tiempo excesivo, sino que luego de haber sido ejecutada se debe ponerla a órdenes de una autoridad competente que ejecute su actividad según corresponda.

En la práctica profesional, el empleo de la aprehensión en flagrancia merece gran atención, ya que en los casos que ingresan a la administración de justicia por flagrancia, que son conducidos a la respectiva audiencia de calificación y formulación de cargos que se realiza en un plazo de 24 horas ya se produce una alteración a la libertad y por lo tanto

una afectación directa a la presunción de inocencia, que es ejecutada en los centros de detención provisional. Por otro lado, el poder estatal, no ha racionalizado su accionar en la petición de la aplicación de la medida cautelar de carácter personal y preventivo. Ello se ha vuelto evidente pues su imposición es algo que se ha vuelto común, pese que se reflejan cuatro errores en dicho otorgamiento, tales como: la falta de fundamentación por parte de fiscalía; la falta de motivación en la resolución en la que se dicta la prisión preventiva, obviamente esta es dictada por el juzgador; la falta de considerar criterios esenciales a la hora de dictar la prisión preventiva, como lo es la necesidad y la proporcionalidad; y, la falta de distribución de la carga de la prueba. Por lo que, es importante que la defensa técnica del procesado vele por la libertad de su defendido, de manera eficaz y a la vez contribuir al cambio de cultura jurídica de los actores inmersos dentro del proceso penal.

Siguiendo con este orden de ideas, (Pérez, 2011), señala que la prisión preventiva debe ser concedida de forma excepcional por el juzgador, por lo tanto, el fiscal deberá fundamentar de forma congruente el peligro de fuga y la necesidad de aplicar dicha medida. El aplicar la prisión preventiva como una regla afecta directamente el principio de inocencia pues de igual manera se convierte en una pena anticipada, que afecta no solo al individuo imputado sino también a su entorno familiar y social. Hay que aclarar que las críticas en este sentido han sido innumerables, pues la conmoción social que ha causado la falta de aplicación de esta medida, la sociedad ha criticado fuertemente, pues se considera en algunos casos que la inaplicabilidad de la prisión preventiva deja la acción penal en una posible impunidad.

La prisión preventiva esta normada en el ordenamiento jurídico ecuatoriano como una regla y no como una excepción cuando se instaura un procedimiento penal, hay que considerar la existencia de otras medidas cautelares reales entre ellas la caución que en muy pocos casos es empleada por cuanto no existe una regla que garantice la proporcionalidad del supuesto daño causado, se puede considerar que existe una vulneración flagrante a la presunción de inocencia al aplicarse como una pena anticipada a pesar de que es una garantía, misma que repercute en el sentido económico o patrimonial de una persona que quizás carezca de estos recurso sin tener otra alternativa más que la prisión preventiva para asegurar su presencia en el proceso.

1.2 Apertura de la instrucción fiscal con sujeción al principio de presunción de inocencia.

En los procesos penales dentro de la etapa de instrucción, el fiscal conocedor del proceso debería recopilar tanto las pruebas de cargo como las de descargo (situación que en la realidad procesal, en la mayoría de ocasiones no se cumple), las mismas que serán practicadas en el tiempo que dure la instrucción (según lo solicitado por fiscalía), pero resulta que mientras dure esta etapa, el procesado se encuentra privado de la libertad por la prisión preventiva dictada, contraviniendo su presunción de inocencia y consecuentemente manteniendo una pena anticipada, con elementos que carecen de veracidad, pues no se ha podido ni siquiera cumplir con el derecho a la defensa, con el

principio de contradicción, con el principio de oportunidad y de pertinencia de las pruebas obtenidas ante el juzgador de garantías penales.

Para (Moreno, 2013), la etapa de instrucción tiene un carácter preparatorio donde la existencia de la prueba anticipada o preconstituida no es definida hasta que sean trasladadas al juicio oral, momento en el cual se podrá destruir una presunción. Cabe mencionar que la instrucción penal como fase de ejecución procesal, tiene un tiempo definido en la norma de 90 días, tiempo en el cual el dueño de la acción debe recopilar todos los elementos tendientes de destruir la presunción de inocencia. Por lo tanto, fiscalía como dueño y accionante del ejercicio penal es quién posee la carga probatoria, salvo el caso de una causa de exclusión de antijuricidad que obligaría a la defensa técnica a tener carga probatoria.

La carga de la prueba juega un papel importante, ya que contribuye a romper objetivamente la presunción de inocencia. Por lo tanto, es el ministerio público o a fiscalía quién posee el ejercicio de la carga probatoria, y es quién a nombre del estado debe desvirtuar la presunción de inocencia del procesado, aportando todas aquellas pruebas tendientes a demostrar la responsabilidad del imputado en la materialidad de la infracción, o caso contrario en la omisión dolosa que ha afectado el bien jurídico protegido. En este sentido, si bien es cierto la prueba constituida como tal debe ser practicada en la audiencia oral de juzgamiento, en la etapa de instrucción es donde se recopilan todas aquellas evidencias que la fiscalía mediante el debido proceso como garantía constitucional conducirá a su práctica contradictoria en juicio, en donde las evidencias ya constituidas como pruebas de cargo serán objeto de evaluación por parte del juzgador. En este sentido la evidencia recolectada que servirá de cargo probatorio por parte de fiscalía no puede desvirtuar, destruir o enervar la presunción de inocencia, que en esta etapa aún subsiste en el proceso penal.

1.3 La etapa de evaluación y preparatoria y de juicio.

La etapa evaluatoria y preparatoria a juicio, solicitada por fiscalía cuando ya ha concluido el tiempo de instrucción fiscal, tiene como propósito presentar todos los fundamentos fácticos como de derecho y probatorios que se hayan podido recolectar del proceso de investigación en la instrucción fiscal. Se podría considerar que en esta etapa ya se puede considerar una presunción de culpabilidad, a pesar de que el conocimiento aun no es formal este ya posee elementos conducentes a establecer una responsabilidad en la materialidad de la infracción. Bajo este sentido la garantía constitucional plasmada en la presunción de inocencia persiste, ya que más allá de una percepción política de la norma, esta se debe comprender en el estatus de dignidad humana, por lo tanto, es protegida por una norma supranacional.

Si se establece una diferencia entre la primera audiencia de calificación de flagrancia y /o formulación de cargos, y la segunda que es la evaluatoria y preparatoria a juicio, tenemos que en la primera existe una sospecha aún fugas que permite la duda en cuanto a la materialidad como la responsabilidad, mientras que en la segunda nace una presunción de culpabilidad por cuanto ya se tiene una convicción de materialidad y responsabilidad

con los elementos probatorios obtenidos de la investigación. En este sentido cabe la pregunta ¿Por qué aún no se destruye la presunción de inocencia? La respuesta la legitima el derecho a la defensa, pues aún no se han podido practicar las pruebas que en esta etapa serán evaluadas para poder ser objeto de contradicción en la etapa de juicio. Por lo tanto, si existe la presunción de culpabilidad del fiscal, este fundamenta ante el juez para que el mismo proceda a dictar auto de llamamiento a juicio y consecuentemente la conservación de la medida de prisión preventiva que en esta etapa seguirá preexistiendo como una pena anticipada a las corrientes legales establecidas.

Para complementar lo dicho, en esta fase del proceso penal, se pretende sanear todos aquellos vicios formales que puedan producir una nulidad en la causa. De igual manera en una segunda fase de esta etapa, se pretende encontrar los fundamentos o argumentos fiscales recogidos de una instrucción fiscal y conducentes a promover una acusación formal en una etapa de juicio, tanto como dilucidar todos aquellos elementos probatorios que se deberá practicar en la etapa de juicio propiamente dicha. Haciendo una relación en esta etapa con la presunción de inocencia nos encontramos con que en esta etapa pueden o no existir fundamentos, quizás más firmes que demuestre la participación o la responsabilidad activa del imputado en el acto delictivo, si bien es cierto esto no quebranta la presunción de inocencia pues en esta etapa todavía no se han practicado y ejercido los principios de derecho a la defensa o el principio de contradicción e intermediación y la valoración de las pruebas para determinar la legalidad, ilegalidad o ilicitud de las mismas y que éstas sean conducentes a una convicción de responsabilidad con la cual se establecería una sentencia condenatoria o absolutoria.

En esta etapa del proceso penal, se tiende a dos opciones resolutorias, el auto sobreseimiento, y el auto de llamamiento a juicio. Cuando ya se han evaluado los elementos fácticos tanto como los fundamentos en derecho y los elementos probatorios presentados por fiscalía y habiéndose dictado auto de llamamiento a juicio se procede a preparar los elementos de prueba conducidos a juicio. Los acuerdos probatorios conducen a discernir la importancia y utilidad de la prueba en el proceso, para las partes es acuerdo dependerá de su estrategia. La duda razonable y la plena convicción son elementos esenciales que conducen o pueden conducir al juzgador a determinar una sentencia absolutoria o condenatoria. En esta etapa el juez de garantías penales debe mantener latente la duda, así como no puede tener una convicción plena de responsabilidad. Si realizamos una trilogía de concepción, el Fiscal ya posee una convicción sin duda de la culpabilidad, el juez en su sentido de imparcialidad debe mantener la duda y la convicción en reserva, mientras que la defensa técnica debe tener constante su presunción de inocencia, más allá de la confianza de la inocencia de su cliente.

Ahora bien, el principio de Duda a favor del reo, tiene un alcance distinto con el principio de presunción de inocencia, a pesar de que en tiempos pasados y en diferentes legislaciones estas dos figuras mantenían una cierta analogía en cuanto a su aplicación en el transcurso del proceso. Aparentemente las dos figuras se encuadran dentro de una favorabilidad hacia la persona imputada dentro de un delito, pero se debe aclarar que la utilización de cada una de ellas nace en distintos momentos procesales e, incluso, la

presunción de inocencia, más allá de un principio, se establece como un derecho fundamental según la legislación ecuatoriana, caso contrario con el principio de duda a favor del reo, ya que este se aplicará necesariamente en la controversia de elementos probatorios cuando estos no produzcan el convencimiento de la culpabilidad del procesado.

Entonces, en la columna vertebral del proceso penal la percepción de presunción de inocencia es recurrente, pues la actividad punitiva del Estado aún no puede cristalizar una culpabilidad fehaciente. En síntesis, la construcción declaratoria de culpabilidad exige una precisión en la idea de convicción, caso contrario el estado de inocencia procedente de la presunción puede verse afectado en repercusiones adversas o contrarias para aquel ente de justicia que atenta en la omisión procesal de este principio de obligatorio cumplimiento. Hay que recordar que el derecho a la defensa es recurrente a ratificar la inocencia como lo dice (Carbonell, 2021), las vertientes de la aplicación del derecho en la ejecución procesal están regulado por la presunción de inocencia y el derecho a la defensa como la columna vertebral del derecho procesal penal.

Pero, por otra parte, la presunción de inocencia en la etapa de juicio, que es conocida por un tribunal de garantías penales, es donde saneados y calificados los elementos probatorios serán practicados en ejercicio la inmediación, oralidad y contradicción. Bajo estos, todas las pruebas que presenta Fiscalía y presumen una posible culpabilidad serán calificados como legales o ilegales y a su vez valorados y por lo tanto tendientes a destruir la duda de la presunción de inocencia que van de la mano durante todas las sustentaciones del proceso. De esta manera el Tribunal penal puede llegar a sentenciar bajo un criterio ratificatoria de inocencia o caso contrario de culpabilidad, hay que tomar en cuenta que a pesar de la existencia de una sentencia condenatoria aún persiste la presunción de inocencia pues ésta aún no posee el carácter de ejecutoria.

La declaratoria de culpabilidad en sentencia tiene dos momentos en el proceso, la primera es el dictamen verbal que se realiza al terminan el juicio y la segunda cuando la misma es notificada por escrito a las partes. La ejecutoria en este sentido puede ser interrumpida si se efectiviza por laguna de las partes el derecho a recurrir que no es más que elevar la sentencia a instancias superior para buscar un criterio de carácter especializado. De no existir dicha petición del derecho se producirá la ejecutoriedad de la sentencia en el plazo previsto y solo cumplido este tiempo se podrá deducir la destruida presunción de inocencia.

1.4 La prisión preventiva y la ruptura de la presunción de inocencia.

La declaración de los derechos del hombre y del ciudadano, proclama que los hombres nacen y permaneces libres y con igualdad de derechos. Esta libertad se puede ver afectada cuando de manera presunta se comete una acción u omisión y por lo tanto inmersos en un proceso penal. El debido proceso como ya se mencionó en párrafos anteriores juega un papel fundamental como una forma garantista de protección específicamente para aquella persona que va a ser procesada o aquella a la que le imputan un delito cuando ha existido la afectación o puesta en peligro del bien jurídico protegido. Por lo tanto, la libertad se

convierte en el fundamento del debido proceso, para ello la presunción de inocencia, el derecho a la defensa han sido principios recogidos de tratados y convenios internacionales que han dado valor a la dignidad del hombre, y por lo tanto plasmados en la Constitución de la República del Ecuador.

Así mismo, el Art. 7.2 de la Convención Americana establece que ningún hombre puede ser coartado de su libertad física, con las excepciones fijadas en las normativas internas de cada estado. En este aspecto la Constitución de la República ecuatoriana mantiene la libertad como el derecho de todas las personas; ya que se reconoce como un valor propio del hombre, las excepciones punitivas se encuentran en el Código Orgánico Integral Penal, que tiene como función regular la conducta contraria que afecta el bien jurídico en protección. Consecuentemente el tipo penal establecido en la norma en mención, contempla sanciones privativas de libertad que son aplicadas bajo un tribunal de garantías penales que sentencia en la fase de juicio. Más allá del cumplimiento de una pena bajo sentencia ejecutoriada, se contempla la medida cautelar de carácter real, que es la prisión preventiva que ha sido objeto de varios estudios pues se ha llegado a concebirla como una pena anticipada del proceso, ya que la presunción de inocencia es un derecho que puede y debe ser ejecutado en libertad.

Por otra parte, (De la Jara, 2013) mantiene que la prisión preventiva es legal y que tiene como propósito garantizar la investigación, la comparecencia al proceso y el cumplimiento de la pena y la reparación. Consecuentemente, se puede dilucidar que no existe una clara diferencia entre la persona bajo sentencia ejecutoriada a una con medida cautelar de privación provisional de libertad. El tiempo de ejecución de la prisión preventiva es variable, si tomamos como referencia un día de privación de libertad, el daño es enorme, un día para los hijos, un día para ganarse un pan, un día menos de vida es una afectación irreparable. En este sentido la afectación a la libertad es evidente, considerando que en el primer caso se ha determinado responsabilidad y se paga una sentencia justa, caso contrario el imputado o procesado el cual aún goza de esa presunción de inocencia paga una pena anticipada no resarcida en caso de ratificación de estado de inocencia.

En el caso del proceso penal ecuatoriano, existen las etapas de: instrucción fiscal, evaluatoria y preparatoria de juicio y la de juicio propiamente dicho, aquellas que están interrelacionadas, todas estas cumplen un propósito y no puede existir la una sin la otra, estableciendo una cadena sistemática en la que debe prevalecer los principios y garantías; sin embargo, en el desarrollo de cada una de estas pueden existir varias circunstancias que producen una afectación en el adecuado ejercicio de las funciones de la administración de justicia; como al buen curso del proceso, los que son producidos por los llamados peligros procesales, entre ellos están; el peligro de fuga, la obstaculización de la investigación o la destrucción de los medios de prueba. Es por ello que la prisión preventiva, debe cumplir con los estándares de necesidad, proporcionalidad y excepcionalidad, esta se otorga en muchos casos de manera indiscriminada, a decir de los operadores de justicia por el llamado “peligro de fuga”, por lo que se concede la prisión

preventiva a fin de que el procesado comparezca al proceso y cumpla con una eventual pena.

Frente al peligro de fuga del procesado, el sistema penal ecuatoriano impide el juzgamiento en ausencia del presunto autor del delito (López, 2014). En este sentido en ausencia de este, el proceso se suspende hasta que el procesado sea capturado y puesto a órdenes de autoridad competente o en el mejor de los casos el procesado se entregue voluntariamente a la justicia. Claro que no se debe dejar a un lado que el ordenamiento jurídico también contempla que el procesado sea juzgado en ausencia como ocurre en los delitos contra la administración que actualmente son imprescriptible e incluso en los delitos de acción privada del ejercicio penal. De ahí que el inminente peligro de fuga juega un papel importante a la hora de privar de la libertad a una persona.

En el caso Usón Ramírez vs. Venezuela, conocido por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, manifiesta que la facultad de acreditar el peligro de fuga le corresponde al tribunal, el mismo que debe establecer “argumentos razonables” en sus resoluciones. En este sentido, la petición fiscal debe ser objetiva y argumentada, así como la decisión del juez debe estar enmarcada en los elementos constitutivos que expongan una posible fuga. Por lo tanto, no solo es cuestión de limitarse a invocar la norma que en ella se encuentra establecida. Por lo que, el peligro o riesgo de fuga no se satisface solo por el hecho de ser mencionada o invocada, es aquí el deber de la fiscalía general del estado en acreditar circunstancias que en efecto pongan en evidencia que esto sucederá, como, por ejemplo: los esfuerzos que hizo el aparataje judicial con el fin de localizarlo, los intentos de evadir y colaborar con la justicia y que el procesado al enfrentar una posible pena de largo tiempo este prefiera evadir la justicia.

En cuanto al peligro procesal de obstaculización de la investigación, tal como se indicó en líneas anteriores sobre el riesgo de fuga, estas deben ser concretas, reales y tangibles, es decir alejadas a las apreciaciones subjetivas y abstractas (CIDH, 2017). Por lo que ciertos elementos objetivos ayudaran al juez a decidir acertadamente; una de ellas es el comportamiento del procesado en la investigación con relación a los testigos, peritos, coprocesado o cualquier persona que ayude a esclarecer la investigación.

Pérez (2014) se refiere a la obstaculización de la prueba en la siguiente manera:

“El peligro de obstaculización, viene a comprender la actividad del imputado referida a ocultar pruebas de relevancia para la investigación, trasladándolas a diferente lugar, pretendiendo comprar testimonios, o cuando se amenaza a los testigos o coimputados por las sindicaciones realizadas por éstos en la investigación, así como cuando se realiza una concreta defensa obstruccionista, destinada a dilatar los plazos procesales, o también evitando la conservación de las pruebas, en el caso de que el imputado mismo sea una fuente de la misma, vía intervenciones corporales y otras medidas de semejante naturaleza. En este caso, el imputado es portador de elementos de prueba importantes para acreditar la imputación delictiva, un ejemplo de este criterio es el caso del administrador de una

empresa, involucrado en un delito fiscal, que destruya u oculte los libros contables que reflejan el estado financiero de la persona jurídica”. (p.73)

Por lo tanto, debe existir convicción por parte del administrador de justicia en cuanto a que el procesado buscará la impunidad mediante prácticas que obstruyan el buen curso del proceso y a esto se suma el peligro de fuga, por lo que el juzgador se ve en la obligación de aplicar la prisión preventiva (Ledesma y Rodolfo, 2018); visto de esta manera la privación de la libertad es una medida de aseguramiento a fin de que en el momento procesal oportuno se tome una decisión definitiva.

Metodología.

Para llegar a estos resultados se ha empleado métodos de investigación como la revisión bibliográfica, que es la recopilación de libros y textos que producen una dispersión del conocimiento sintetizando los principales aportes que registran trabajos de investigación (Occelli y Valeiras, 2013); el análisis documental, que consiste en la descripción física, clasificación y resumen de normas aplicadas en la legislación ecuatoriana establecida en casos jurídicos (Díaz, y Vega, 2003) ; el deductivo-inductivo, con la que se pretende analizar el problema desde lo particular a lo general y de lo general a lo particular (Newman, 2006); el crítico-propositivo, que pretende examinar el conocimiento racional con el propósito de encausar un cambio significativo y todos los que conduzcan a constatar la presencia de una vulneración al principio de presunción de inocencia como norma garantista del proceso penal, profundizando la tutela judicial efectiva en las actuaciones de administración de justicia.

Resultados.

Como resultado que la aprensión, la detención y la prisión preventiva producen la existencia de una afectación directa a los derechos de libertad consagrados en el Artículo 66 CRE, numerales, 1,2,3, 4, 5, 7 etc. Por considerarse una pena anticipada vulnerando así el principio procesal de presunción de inocencia. Asimismo, la aplicación de estas medidas de forma continua en todas las etapas de proceso produce la pérdida de derechos sin menoscabo a una reparación en caso de ratificarse un estado de plena inocencia.

Conclusiones.

- El espíritu de la normativa legal y en especial del principio de presunción de inocencia establecido en la constitución, es precautelar la correcta administración de justicia, evitar el abuso de poder y sobre todo garantizar la libertad como uno de los bienes jurídicos más apreciado por el ser humano. A pesar de que existe una aparente contradicción entre en el derecho subjetivo y el objetivo en el ejercicio profesional, esto no impide que la administración conjugue la aplicación necesaria de la aprehensión, la detención o la prisión preventiva, en procura de garantizar la eficiencia en la administración de justicia.
- La realidad, muestra que existe una presunción de culpabilidad y que los imputados o procesados son tratados de forma denigrante, humillante es decir

como culpables. En muchas ocasiones por efectos de procedimiento, son estereotipados con malas actuaciones de los funcionarios de justicia, entes policiales y de control y más aún por la propia sociedad. En este sentido la presunción de inocencia es inexistente, y por consiguiente se vulnera derechos inherentes al hombre como la dignidad.

- La prisión preventiva como se ha podido analizar, es una pena anticipada, más allá el prejuizgamiento de los operadores de justicia, e inclusive el hecho de que el procesado sea llevado en esposas ante el juzgador son indicios latentes de la ruptura que sufre el principio de presunción de inocencia, que fácilmente se podría confundir con una presunción de culpabilidad, por lo tanto el cumplimiento expreso de la normativa legal aún tiene un gran margen de incumplimiento que debe ser mejorado y subsanado con nuevos estudios.
- El respeto de derechos constitucionales ha sido el clamor de todo un pueblo, el cual ha emprendido grandes luchas con grandes costos humanos, por cuanto la evolución por sí sola no produce ningún fruto caso contrario la lucha de sus intervinientes en busca de los ideales de libertad y de justicia son inalienables y protegidos por los derechos de humanos, que muchas veces han sido y son cuestionados por la sociedad.
- Queda claro que cuando se produce omisión del principio de presunción de inocencia, existe dos formas de violación de garantías, la primera es necesariamente subjetiva, como el insulto, el maltrato y la falta de respeto hacia la dignidad, que muy pocas veces ha podido ser subsanada en el proceso, por otro lado, la violación de garantías objetiva está enmarcada en la ejecución del proceso, pues la misma se encuentra descrita en la normativa y consecuentemente puede repercutir en una nulidad procesal. Más allá, la normativa no establece una reparación en el caso de dictaminarse un sobreseimiento o una ratificación de estado de inocencia, considerando que la violación al derecho de libertad conlleva un deterioro físico, emocional, y económico para el ser humano.

Referencias bibliográficas.

- Abarca, L. (2009). El estado constitucional de derecho y justicia social y sus instituciones tutelares. Quito: San Francisco de Quito.
- Alonso, E. (2013). La convención americana de derechos humanos y su proyección en el Derecho argentino. Buenos Aires: Departamento de publicaciones de la facultad de derecho.
- Americana, C. I. (1948). Declaración americana de los derechos y deberes del hombre. Bogotá, Colombia.
- Beristain, A. L. (2009). Tratamiento procesal de las infracciones penales perseguibles a instancia de parte.
- Código Orgánico Integral Penal. (2014). Quito: Asamblea Nacional de Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito: Comisión de codificación Asamblea Nacional del Ecuador.

- Del Rosal Cobo, M.G., Zabala, E., López Gómez, C. E., & Quintanar, M. (2006). Derecho procesal penal español.
- De la Jara Rodríguez, E, P., Chávez Tafur G., Ravelo, A., Grández A., Del Valle O. & Sánchez, L. (2013). La prisión preventiva en el Perú: ¿medida cautelar o pena anticipada? Lima -Perú.
- Díaz, M. S., & Vega-Valdés, J. C. F. (2003). Algunos aspectos teórico-conceptuales sobre el análisis documental y el análisis de información. *Ciencias de la Información*, 34(2), 49-60.
- Falconí, G., & Carlos, J. (2009). El derecho constitucional a la presunción de inocencia y la prisión preventiva en el Ecuador.
- Fuentes, G. M. (2013). Testimonios de cargo: Guía para ciudadanos y policías. Retrieved from.
- Ledesma, C., & Rodolfo, E. (2018). El peligro de fuga y la prisión preventiva en los juzgados penales de Lima Centro.
- López, J. A. (2014). El peligro procesal como presupuesto de la medida coercitiva personal de prision preventiva.
- Marmelada, C. (2006). Evolución humana: los descubrimientos másrecientes.
- Moreno, Juan Damián. (2013). Lecciones introductorias sobre proceso penal. Madrid: Editorial Universidad Autónoma de Madrid. ProQuest E book Central.
- Newman, G. D. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12(Ext), 180-205
- Occelli, M., & Valeiras, B. N. (2013). Los libros de texto de ciencias como objeto de investigación: una revisión bibliográfica.
- Pérez, C. J. I. (2011). La medida cautelar restrictiva de la libertad en el derecho internacional de los derechos humanos. *Revista de investigación jurídica. Ius*.
- Pérez J. (2014), El peligro procesal como presupuesto de la medida coercitiva personal de prisión preventiva. Lima.
- Prado, C. (2018). Genealogía de la perspectiva de género en el derecho y su asimilación en la práctica judicial argentina. *cuadernos de derecho penal*.
- Quiroga, C. M. (2009). Los 40 años de la Convención Americana sobre Derechos Humanos a la luz de cierta jurisprudencia de la Corte Interamericana. *Anuario de derechos humanos*, 15. Corte Constitucional de Colombia, Sentencia C-337/16, 29 de junio de 2016.

Rifá Soler, J. & Ricardo González, M. (2017). El proceso penal práctico, 7ma. ed. Madrid: Wolters Kluwer España. ProQuest Ebook Central.

Sarango A. (2008). El debido proceso y el principio de motivación de las resoluciones / sentencias judiciales. Quito, Tesis (Maestría en Derecho Procesal). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Derecho.



PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Paredes Fuertes, F. E., & Urrutia Santillán, V. P. (2021). La presunción de inocencia y la pena anticipada en el proceso penal ecuatoriano. *Visionario Digital*, 5(3), 70-87.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1748>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.





Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Marketing Digital

Organic Law for the Defense of the Consumer and Digital Marketing

Paola Estefanía Albán Trujillo.¹, Gabriela Paola Carrasco Lara.² & Susana Alexandra Yáñez Cuadrado.³

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1774>

Abstract.

The Organic Law of Consumer Defense establishes the right to consumer protection that arises from the need to solve the problems that modern consumption represents in the face of digital marketing in the commercialization of products and services through online stores located on digital platforms. It is of great interest for consumers to know the veracity and transparency of the information and thus adherence to the effectiveness of the regulations embodied in advertising through what is mentioned as characteristics, terms and conditions of marketing. In this sense, the objective of this research is to examine marketing measures applied to digital marketing, the digital media used for commerce and the effectiveness of the Organic Law for the Defense of the Consumer. This research is framed within a methodological approach of comparative legal, legal and historical analysis, with a design and level of non-experimental and documentary bibliographic research, respectively. The analysis was oriented on the main digital media selected for the commercialization of products and services, identifying customer and company advantages - B2C (Business-to-Consumer) in which organizations focus their products and services to the customer / end consumer; so also in the norm that regulates consumer - supplier relationships. The investigation will get to know the most used social media for digital commerce, inferring that there are a large number of consumers who are

¹ Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática. Guaranda, Ecuador, palban@ueb.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0001-8311-5767>

² Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática. Guaranda, Ecuador, gcarrasco@ueb.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0002-4635-1418>

³ Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática. Guaranda, Ecuador, syanez@ueb.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0001-5407-7909>

the object of deceptive marketing. It was concluded that, in Ecuador, the Organic Law of Consumer Defense protects consumers and penalizes suppliers of products or services that fail to comply with their offer, which allows demonstrating that the legal norm is effective.

Keywords: Consumer Protection, Digital Marketing, Law, Regulatory Effectiveness.

Resumen.

Introducción. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece el derecho de protección al consumidor que nace ante la necesidad de solucionar los problemas que representa el consumo moderno frente al marketing digital en la comercialización de productos y servicios a través de tiendas online ubicadas en plataformas digitales. Es de gran interés para los consumidores conocer la veracidad y transparencia de la información y con ello el apego a la efectividad de la normativa plasmada en la publicidad a través de lo que se menciona como características, términos y condiciones de comercialización.

Objetivo. En tal sentido el objetivo de la presente investigación es, examinar medidas de comercialización aplicadas al marketing digital, los medios digitales utilizados para el comercio y la efectividad de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. **Metodología.** Esta investigación se enmarca en un enfoque metodológico de análisis histórico, teórico jurídico y jurídico comparado, con un diseño y nivel de la investigación no experimental y bibliográfico documental respectivamente. El análisis se orientó en los principales medios digitales seleccionados para la comercialización de productos y servicios, identificando ventajas de cliente y empresa – B2C (Business-to-Consumer) en el que las organizaciones enfocan sus productos y servicios al cliente/consumidor final; así también en la norma que regula las relaciones consumidor – proveedor. **Resultados.** La investigación permitió conocer los medios sociales más utilizados para el comercio digital, inferir que existe un gran número de consumidores que son objeto de marketing engañoso. **Conclusión.** Se concluyó que, en el Ecuador, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, protege a los consumidores y sanciona a los proveedores de productos o servicios que incumplen su oferta lo que permite demostrar que la norma legal es efectiva.

Palabras claves: Efectividad Normativa, Ley, Marketing Digital, Protección al Consumidor.

Introducción.

La Ley del Consumidor

El derecho de protección del consumidor nace ante la necesidad de solucionar los problemas que representa el consumo moderno, esto se debe a la falta de conocimiento, experiencia y planificación adecuada del consumidor, así como no controlar el gasto y promover el consumo responsable. Para el año de 1977 el Consejo Supremo de Gobierno, expidió la Ley de Control de Precios y Calidad, en la cual principalmente en el Art. 17, se estableció la obligación de publicar en las respectivas etiquetas de cada producto, las

características de calidad, estableciéndose de esta forma los organismos encargados del control de precios y calidad, entre los que encontramos a los ministerios, municipalidades, intendencias, subintendencias y comisarías.

Con estos antecedentes durante el gobierno del Dr. Rodrigo Borja, bajo el ideal de dotar de una protección específica y propia a los consumidores, se promulgó la primera ley sobre la materia, la Ley de Defensa del Consumidor, como un cuerpo normativo que reunió varias concepciones, iniciativas y leyes que de forma indirecta protegían al consumidor ya que se encontraban dispersas en otros cuerpos legales (Consuelo, 2015).

En septiembre de 1970 mediante Decreto Supremo 357, R.O. 54, se encarga al INEN la verificación del cumplimiento de normas técnicas oficializadas por el Ministerio de Industrias como obligatorias. Posteriormente, con el Decreto Supremo No. 965, R.O. 376 de 24 de agosto de 1973 se regula la publicidad de bebidas alcohólicas y cigarrillos. El siguiente antecedente de trascendencia lo encontramos en la Ley de Defensa del Consumidor, publicada el 12 de septiembre de 1990, Registro Oficial 520, norma con limitaciones y escasa aplicación, sin embargo, con ella se elimina el sistema de control de precios (Martinez, 2005).

Esta Ley tiene como objetivo regular las relaciones entre proveedores y consumidores motivando el conocimiento y protegiendo el derecho de los consumidores, también incentivando la equidad, la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes antes mencionadas (La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2019). Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera, maneje o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Todo habitante se transforma en consumidor a partir de su origen, debido a que, usa productos o servicios que son adaptados como propios sin necesidad de desearlos. Se nace como habitante, se crece como consumidor, al llegar al mundo una persona se transforma en cierta medida de un conjunto objetivo, en un consumidor o potencial consumidor (Gabriel, 2017). El derecho del consumidor nació con el objeto de llevar protección al débil jurídico.

La defensa de los intereses de los consumidores y usuarios constituye, en la actualidad, una de las preocupaciones de la sociedad, que se ha traducido en la proliferación de una sucesión de normas jurídicas tendentes a la protección del individuo, posible adquirente de un bien o servicio, y de los intereses difusos como respuesta a una serie de fenómenos socio-económicos que han ido operando en el mercado y con sus consecuencias políticas. (Veintimilla, 2011)

Su antecedente radica en la situación de subordinación y minusvalía en que se encuentra colocado el hombre moderno al interactuar con los proveedores de bienes de consumo, el cual está integrado por un conjunto de organismos jurídicos específicos, desarrollados para prevenir actitudes de menoscabo de los derechos del consumidor (Ovalle Favela, 1993).

Los consumidores tienen los siguientes derechos:

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de nuestro país, podemos encontrar los siguientes derechos:

- Protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.
- Que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
- Recibir servicios básicos de óptima calidad.
- Contar con información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado.
- Trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios. Protección contra la publicidad engañosa o abusiva, a métodos comerciales coercitivos o desleales.
- Educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos.

Como consumidor también tiene algunas responsabilidades que cumplir:

- Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios.
- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido.
- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar la salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos.
- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse (Coba, 2019).

Responsabilidad de los Consumidores según el Presidente de Consumers International Anwar Fazal, en el año 1980, convocó a las diferentes organizaciones que integran el movimiento de consumidores y planteó la introducción de un conjunto de responsabilidades que los consumidores deben acatar para hacer cumplir sus derechos.

“Todos estos principios son importantes para varias organizaciones de derechos del consumidor en la actualidad”

Conciencia crítica: Los consumidores deben realizar un análisis acerca de la recepción, calidad de servicios y bienes.

Participación o acción: Los consumidores deben participar activamente para que reciban un trato justo.

Responsabilidad social: Las acciones de los consumidores deben tener responsabilidad social, preocupación por el comportamiento hacia el impacto de sus acciones sobre las demás personas, la relación con los grupos vulnerables de la comunidad, con las realidades económicas y sociales existentes.

Responsabilidad ecológica: El consumidor debe ser consciente del impacto que produce sus decisiones de consumo sobre el medio ambiente físico, considerar el aspecto ecológico y la conservación de la naturaleza como el factor más importante en la mejora de la calidad real de vida de la sociedad para el presente y el futuro del planeta.

Solidaridad: Las mejores acciones se producen mediante esfuerzos de colaboración dirigidos a la formación de organizaciones de consumidores, pues juntos tienen la capacidad y la fuerza para ayudarse.

El marketing en un escenario digital

Al marketing directo y sus vías de comunicación se las llama hoy en día tradicionales o 0.0, en la etapa 1.0, surge la página web como exhibición online y logra su tráfico al obstaculizar al usuario con banners mientras explora en páginas de noticias u otras. Con el surgimiento de la etapa web 2.0 o web social, las compañías se muestran al diálogo con los compradores, los agentes intermediarios desaparecen casi dejando de ser necesarios, debido a que las redes sociales otorgan la posibilidad a cualquier usuario anunciar contenido para que estos se muestren a la audiencia potencial, entra en uso el social media marketing y con este la interacción como un paso anterior a la venta, es por ello que ser digital no es lo único, también hay que ser social.

Al conocido marketing 2.0 le alcanza el 3.0 que se orienta más a los sentidos que a la razón, no como hacían sus antecesores; entonces y bajo este escenario las empresas giran la vista hacia los usuarios dinámicos en las redes sociales, se interesan y los ven como un medio para darse a conocer, así nacen los influencers, ya no reporteros, siendo usuarios normales, pero con un sinnúmero de seguidores a quienes los distinguen como referentes por lo que se dejan influir al momento de comprar, es así que el marketing de influencers se une a los procedimientos de comercialización digital como herramienta precisa en actividades relacionadas con tecnología y moda, utilizado en lanzamiento de productos o promoción de eventos (Sanagustín, 2016).

La manera de comunicarse dejó de ser unidireccional para ser bidireccional, más activa, las Redes Sociales se han tornado los nuevos escaparates de las marcas, siendo el medio donde se manifiestan gustos e intereses, así como también inquietudes sugerencias y hasta descontentos. Este tipo de comunicación moderna se trasladó al Marketing tradicional, induciendo una relación inmediata entre proveedor/consumidor, donde el único intermediario es el Community Manager (CM) a través de las Redes Sociales. Para las marcas, actualmente contar con un buen Community Manager es esencial, porque se requiere alcanzar gran interacción con sus clientes a través de los canales digitales y con ello dominar esta significativa estrategia de comunicación, es por ello que la figura del CM toma relevancia en las empresas, porque no solo se encarga de comunicar la imagen de la marca, sino que es un gestor de la imagen corporativa en su conjunto.

En la actualidad el internet es, para las empresas, el canal primordial de ventas, un canal importante de comunicación, publicidad, difusión y referencia, las magnas compañías de consumo masivo, vestimenta y servicios, han tenido que adecuar los modelos de negocios

a nuevas maneras de comprar, vender y de ofertar sus productos y/o servicios para poder mantenerse en mercados globales, esto manifiesta que las plataformas digitales no son el futuro, son el presente y están adecuados no solo a las generaciones nuevas, sino que van incluyéndose cada vez más en los grupos etarios de adultos mayores, la sencillez y tendencia que brinda la digitalización y su conectividad ha hecho el traslado mucho más rápido (Zuccherino, 2016).

Los dispositivos móviles se han transformado en elementos muy valiosos para enlazar con consumidores actuales y potenciales, los smartphones han reformado las prácticas de consumo y comportamiento frente a productos o servicios, otorgando gran utilidad como es, utilizar el móvil en una tienda para cotejar precios entre distintos establecimientos o para analizar las opiniones de los consumidores antes de seleccionar el producto a adquirir. El ahorro de tiempo y dinero más la disminución de riesgos al decidir una compra son los elementos primordiales de esta práctica (Martínez, et al. 2015).

El objeto del social media es promover la interacción entre individuos instaurando, anunciando e intercambiando el conocimiento con la intervención de las colectividades digitales, y estar enterados de todos los acontecimientos cambios y tendencias de las regiones y del mundo. El social media está combinado por distintas plataformas digitales en las que se amplía el impacto social de la comunicación boca a boca, es por ello que muchas marcas utilizan estos medios sociales para darse a conocer y posicionarse, buscando potenciar la empresa con miras a obtener resultados medibles y rentables (Shum Xie, 2019).

Metodología.

A fin cumplir con las metas propuestas en la presente investigación, se propone examinar las medidas de comercialización aplicadas al marketing digital y su grado de eficacia en comparación a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se realizó un estudio contextualizado de la normativa, utilizando técnicas cualitativas, con el fin de recaudar la mayor información, ejecutando un análisis de fuentes documentales primarias y secundarias, con el propósito de interpretar a cabalidad lo implícito en el derecho positivo, enfocando el estudio principalmente en la normativa y su régimen de aplicación en materia comercial y sus implicaciones.

Métodos teóricos a emplear:

Análisis histórico: Se aplicó con el propósito de obtener fuentes de información primaria que permitan acentuar la investigación desde sus orígenes.

Teórico – Jurídico: Se utilizó a través de un análisis sobre la filosofía jurídica básica fundamental (Doctrina), brindando mayor importancia y realce jurídico.

Jurídico – Comparado: Método también conocido como: micro comparación o análisis marco comparativo, estará presente en la investigación a través del estudio de la información obtenida, con la finalidad de realizar un símil de resultados, buscando la homologación de algunos aspectos y la detección de problemas.

Se aplicó un diseño y nivel de la investigación no experimental y bibliográfico documental respectivamente, el estudio se enfoca en la recolección de datos estadísticos que permitan estudiar la eficacia del marketing digital, permitiendo la posibilidad de un estudio comparativo y una exposición de realidades, utilizando métodos como: análisis crítico a la doctrina y la jurisprudencia, además de la aplicación de métodos analíticos, teóricos y jurídicos.

Resultados.

La investigación revela que los medios sociales de comercialización como redes sociales y las tiendas online ofrecen todo tipo de productos y servicios a un vasto campo de consumidores en el que se encuentran personas de todas las edades, y que acceden con gran facilidad a lo que buscan, aunque la publicidad que ven y/o escuchan no siempre es exacta o semejante a lo que reciben.

El universo del comercio electrónico es tan activo y versátil lo que exige en sus actividades a tener en cuenta las tendencias de las nuevas prácticas de consumo de los compradores para orientar los esfuerzos hacia el éxito. En la actualidad las redes sociales son comparadas con una plaza física; es el lugar a donde recurre la gente y por lo tanto donde se pueden identificar oportunidades de negocio, cada vez se incrementa el número de personas que las utilizan, funcionan en paralelismo del comercio electrónico. Las redes sociales impulsan la viralidad de las tiendas en línea, los actores del comercio electrónico facilitan imágenes y vídeos de los productos y servicios para que puedan ser compartidos en redes buscando impulsar el contenido y abriendo la oportunidad de que sus mismos clientes también los compartan la información para atraer a nuevos usuarios y potenciales compradores.

Al presente, la utilización de dispositivos móviles es particularmente importante, principalmente para las empresas dedicadas al marketing online, y estas acciones son atendidas con mucho entusiasmo por los usuarios, es notoria la importancia que están alcanzando los Smartphone y las tabletas para vender, además, la integración de un negocio offline con el comercio electrónico, es posible y rentable, funcionan las compras por Internet y recogen el producto en la tienda física, o a través del Internet ofrecen cupones de descuento y los canjean en la tienda convencional, entendiéndose como una forma de lograr el incremento de visitas en la tienda offline y de esta manera también las posibilidades de venta, cada canal debe estar caracterizado, de forma que se le permita utilizar sus fortalezas y reducir sus debilidades (Nieto, 2014).

El Internet es un canal de venta eficaz otorgando a los negocios la posibilidad de incrementar el volumen de ventas respecto a años anteriores, en todas las organizaciones es pertinente desplegar y fortificar la oferta del e-commerce, puesto que abarca la distribución, venta, compra, mercadeo y suministro de información de productos y/o servicios mediante el Internet, sensatos de estar a la evolución permanente de mercados globales, cada empresario debe ver el Internet como el medio de desarrollo y crecimiento para su negocio, ingresar en el comercio electrónico es una gran oportunidad para que las

empresas aumenten sus volúmenes de ventas y participación en el mercado (Arenal, 2016).

La tendencia actual y el uso de las tiendas virtuales representa el traslado de la actividad operativa comercial tradicional de un comercio cotidiano al Internet, como se presenta en la tabla 1, en este escenario, hay que tener en cuenta que pueden suscitarse conflictos y reclamaciones de clientes, por ello es recomendable considerar como un factor clave para el éxito empresarial el dar al cliente la mayor importancia y conservar con él una correspondencia que lo convenza de la eficacia del servicio, fundamentalmente cuando está de por medio algún desacuerdo, para concebir su punto de vista, en casos de diferencias de valoración, lo oportuno es ubicarse en su lugar y tratar de pensar como él. La legislación vigente en Ecuador asigna al consumidor una sucesión de derechos, uno destacable es el derecho a la correcta información sobre la oferta de productos y servicios, a la atención de tramitación y reclamos. (Viciano, 2011).

TABLA 1.
CARACTERIZACIÓN EN EL E-COMMERCE

Líneas de Productos y Servicios	Ventajas del B2C Empresa a Consumidor	Medios Digitales de Comercialización
	Para el cliente	
Productos		
Tecnología		
Medicamentos	Datos oportunos de estado de compras. Comparación ágil de precios.	Redes Sociales Facebook Instagram Tik Tok
Belleza	Oportunidad de consulta de información precisa. (catálogos electrónicos)	
Alimentos	Adquirir a distancia, sin requisito de movilización.	Tiendas Online Mercado Libre Amazon OLX eBay Alibaba
Médicos	Adquisiciones más módicas.	
	Para la empresa	
Servicios		
Educativos		
Hoteleros	Mínimo importe de infraestructura. Facilidades en el manejo de stocks.	
Viajes	Máximo beneficio del talento humano en el departamento de compras.	

Esparcimiento
geográfico del mercado.
Facilidades en el
proceso de compras y
ventas.

Elaborado por: Investigadores

Cuando se habla de marketing digital, se requiere considerar las disposiciones legales vigentes, con la finalidad de respetar los derechos de los consumidores, así en caso de alimentos, se cumple las disposiciones sobre rotulado mínimo, es decir, aquella información sobre el alimento, como el nombre del producto, la marca, la identificación del lote, la razón social de la empresa, el contenido neto, el número de registro sanitario, el valor nutricional, la fecha máxima de consumo, los ingredientes, el precio de venta al público, el país de origen y si el alimento es artificial, irradiado o genéticamente modificado.

Otra área en la que generalmente se cumple la normativa legal, es la relacionada a la venta de medicamentos, pues encontramos diariamente en los medios digitales, estos productos que contienen el rotulado mínimo establecido para su comercialización, entre la información más relevante encontramos el nombre del producto genérico o de marca, el contenido neto, el número de registro sanitario, la fecha de expiración y las contraindicaciones, comparado esto con las singularidades de los productos tecnológicos ofertados fácilmente se establece que estos últimos no cumplen con los parámetros que determina la ley, al adquirir equipo tecnológico no se encuentran leyendas que garanticen que el proveedor cumpla con las deficiencias de fabricación y/o funcionamiento, aunque si bien se insertan las leyendas “garantía”, en tanto no se especifica en qué consisten, tampoco se determinan las condiciones en que deben hacerse efectivas, ni el lugar al cual debe acudir el consumidor para ejercerlas.

Dentro de la información básica que deben contener los productos de belleza se encuentran los componentes, cantidad y contraindicaciones que al comparar con el marketing digital no reflejan especialmente las indicaciones adversas resultantes de la utilización entre las más frecuentes: Alergias, prurito, dermatitis, daños que pueden inclusive llegar a ser permanentes. El servicio hotelero y de viajes que se oferta en los medios digitales de comercialización deben entregar al consumidor información clara, suficiente, completa, veraz y oportuna a fin se pueda realizar una selección acorde a las características que busca el cliente de acuerdo a sus necesidades y recursos lo que al ser comparado con la realidad no siempre se cumplen derivándose conflictos civiles y penales.

Los bienes y servicios controlados que son ofertados por diferentes medios digitales, deben someterse al cumplimiento de control de calidad, normas técnicas, instructivos y otros, para garantizar su calidad.

Ciertamente el marketing digital ayuda a vender servicios y productos, pero muchas veces induce al engaño, pues el consumidor es fácil de cautivar por lo bonito o lo que atrae, es

decir, por los colores, las formas o palabras estratégicas como “gratis”, “descuentos”, “promoción”, sin considerar las características o especificaciones que le ofrecen, además porque casi siempre el consumidor no lee, solo echa un vistazo y toma una decisión en segundos; así, una vez que realiza la adquisición y la recibe se percata que no cumple las expectativas creadas, es ahí en donde se genera el sentimiento de decepción y estafa.

Las sanciones que contempla esta Ley van desde sanciones pecuniarias, comiso de bienes o suspensión del derecho a ejercer actividades en áreas de prestación de servicios o publicidad, hasta la indemnización, reparación, reposición y devolución, según el caso, por los daños y perjuicios ocasionados, dejando a salvo, las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar.

Las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, son claras, concordantes y de fácil cumplimiento, lo que hace posible que los derechos de los consumidores se cumplan a cabalidad y que el marketing digital, medio más utilizado en el mundo para el comercio, no sea utilizado para engañar o estafar.

La legislación ecuatoriana contempla derechos para los consumidores y establece sanciones para la variedad de infracciones que se producen en la venta de productos o servicios, así cuando la publicidad es engañosa o abusiva, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece una multa de mil a cuatro mil dólares americanos, además de otras sanciones que pueden consistir en suspensión de la difusión publicitaria, obligar a la rectificación del contenido errado en los medios, espacios y horarios en que fueron realizados.

Al tratarse de servicios, si resultan ineficaces, defectuosos, causan daño o no se ajusten a lo estipulado, los proveedores deberán indemnizar y restituir los valores a los consumidores, además de cancelar la multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América, sanciones que hacen posible que el consumidor tenga total respaldo jurídico en las compras o servicios que adquiere.

La Dra. María Rivas menciona: El Defensor del Pueblo, está encargado de defender a los ciudadanos ecuatorianos en el territorio nacional frente a los atropellos que ellos reciban de las autoridades y funcionarios públicos, de la deficiente prestación de servicios públicos y privados y demás situaciones de las cuales es responsable el Estado. En definitiva, la Defensoría del Pueblo es la Institución de control superior que la considero una ventanilla receptora de quejas y un cuartel de operaciones en defensa de los consumidores. (Falconí, 2015)

La Defensoría del Pueblo del Ecuador recepta las denuncias de inconformidad que presentan los consumidores como se aprecia en la siguiente tabla por años.

TABLA 2.
PROCEDIMIENTOS SUMARIOS ATENDIDOS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN ATENCIÓN A LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Periodo	Peticiones	Resueltos
año 2017	5.400	5.558
año 2018	6.246	5.259
año 2019	4.273	3.952

Fuente: Defensoría del Pueblo, Informes de Rendición de Cuentas.

Como se presenta en la Tabla II, en el año 2017 se resolvieron 5.558 procedimientos sumarios, que incluye trámites de años anteriores; se puede notar como del 2017 al 2018 hay un incremento en el número de casos, lo que indica que el público conoce y confía en la ley y solicita apoyo a la defensoría del pueblo, eso mismo se espera siga incrementándose, pero no se conoce la información completa hasta el momento.

Al ser verificadas las singularidades del producto y no coincidir con la publicidad digital, se puede presentar una denuncia, en virtud del amparo que le proporciona la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, mediante la cual se faculta al Defensor del Pueblo la protección de los derechos del consumidor.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no hace distinción de la clase de publicidad, simplemente refiere en su Art. 6 “Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor”, disposición legal que protege al consumidor de los posibles artificios utilizados por el marketing digital.

El Ecuador es un país que rápidamente se ha ido acoplado al entorno digital, así consumidores por un lado y empresas por otro, están utilizando este medio para el comercio, aunque aún existe cierto grado de desconfianza de usuarios que al realizar pagos deben hacerlo vía internet y en ocasiones son objeto de estafas, acción que también es sancionada por la ley.

Conclusiones.

- El marketing digital actualmente es uno de los medios más utilizados para la comercialización de infinidad de productos y servicios que se ofertan en plataformas digitales como son las Redes Sociales y Tiendas Online.
- La existencia de la norma hace que el marketing digital cumpla con los requisitos establecidos para cada producto o servicio con la finalidad de proteger integralmente al consumidor, detalla características, componentes, medidas, peso y otros necesarios para singularizarlos.
- La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor es eficiente, pues cumple con su objeto, normar las relaciones entre consumidores y proveedores; y, sancionar las infracciones que en ella se establecen, además el consumidor al presentar un reclamo por inconformidad del producto o servicio recibido es amparado por la

ley para hacerlo y para que sea restituido su pago, entregando un producto sin defectos o un servicio de buena calidad, acción que la realiza a través de la Defensoría Pública; la efectividad de la ley se verificó a través de la investigación de los casos presentados y resueltos por esta institución.

Referencias bibliográficas.

- Arenal Laza, C. (2016). Venta online (UF0032). Logroño, Spain: Editorial Tutor Formación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/44211?page=8>.
- Coba, K. D. (2019). Conoce tus derechos y obligaciones como consumidor. Gestion digital.
- Consuelo, M. C. (2015). El Consumidor en el Marco Constitucional y el Ejercicio Efectivo de. Universidad Central del Ecuador Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales , 25-32.
- Gabriel, A. W. (2017). Consumidor y su Desconocimiento en la Sociedad Ecuatoriana. Consumidor y su Desconocimiento en la Sociedad Ecuatoriana.
- Falconí, J. G. (23 de Marzo de 2015). Violación a los Derechos del Consumidor Trámite de Quejas. Obtenido de derechoecuador.com: <https://www.derechoecuador.com/violacion-a-los-derechos-del-consumidortramite-de-quejas-->
- La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (06 de Mayo de 2019). Registro Oficial Suplemento116 . Quito, Ecuador.
- Martinez, D. (2005). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2470/1/T0346-MDE-Mart%c3%adnez-La%20protecci%c3%b3n%20jur%c3%addica.pdf>. Quito.
- Martínez Polo, J. M. Martínez Sánchez, J. y Parra Meroño, M. C. (2015). Marketing digital: guía básica para digitalizar tu empresa. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/57864?page=176>.
- Nieto Aguilar, W. G. (2017). LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y SU DESCONOCIMIENTO EN LA SOCIEDAD ECUATORIANA. . Prisma Social [en línea], 30.
- Ovalle Favela, J. (1993). Derechos del Consumidor. Madrid: Reus-Madrid.
- Sanagustín, E. (2016). Vender más con marketing digital. Bogotá, Ecoe Ediciones.
- Shum Xie, Y. M. (2019). Marketing digital: navegando en aguas digitales (2a. ed.). Bogotá, Ediciones de la U.
- Veintimilla, C. Z. (2011). EL ARBITRAJE DE CONSUMO COMO ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR. Revista Juridica UCSG, 1.

Viciana Pérez, A. (2011). Venta online (UF0032). Málaga, Spain: IC Editorial.
Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/54121?page=144>.

Zuccherino, S. (2016). Social Media Marketing: la revolución de los negocios y la comunicación digital. Buenos Aires, Temas Grupo Editoria



PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Albán Trujillo, P. E., Carrasco Lara, G. P., & Yáñez Cuadrado, S. A. (2021). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Marketing Digital. *Visionario Digital*, 5(3), 88-101. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1774>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.





El consumo en época de cuarentena, la modificación del comportamiento del consumidor en tiempos de COVID-19

Consumption in times of quarantine, modification of consumer behavior in times of COVID-19

Héctor Oswaldo Aguilar Cajas.¹, Ana Lucía Rivera Abarca.² & Heidi Elizabeth Vergara Zurita.³

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1777>

Abstract

Introduction. The arrival of the pandemic to the new era, generated a total change in the pace of life of the people, factors such as telework, virtual education and confinement, made that people do not have the need to go out without counting on the fact of the fear that generated the probability of contagion, based on all these factors, the purchases of many increased, anticipating a possible shortage of basic necessities. The increase in the use of credit cards or ATMs was generated as a form of protection in the manipulation of potential elements of transmission of the virus. The investigation works in a non-experimental one, with which the data could be obtained for its analysis.

Keywords: COVID-19, consumer, consumption patterns, payment method.

Resumen

Introducción. La llegada de la pandemia a la nueva era, generó un cambio total en los ritmo de vida de la gente, factores como teletrabajo, educación virtual y confinamiento, hicieron que las personas no tengan necesidad de salir además sin contar con el hecho del

¹ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Carrera de Mercadotecnia, Chimborazo, haguilar@esPOCH.edu.ec, <http://orcid.org/0000-0003-2594-2486>

² Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Carrera de Diseño Gráfico, Chimborazo, arivera@esPOCH.edu.ec, <http://orcid.org/0000-0002-2112-6492>

³ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Carrera de Diseño Gráfico, Chimborazo, heidy.vergara@esPOCH.edu.ec, <http://orcid.org/0000-0002-6573-2339>

temor que generaba la probabilidad del contagio, en base a todos estos factores las compras de muchos aumentaron previendo un posible desabastecimiento de productos de primera necesidad. El aumento en uso de tarjetas de crédito o cajero se generó como una forma de protección en la manipulación de elementos potenciales de transmisión del virus. La investigación trabaja en una no experimental, con la cual se pudo obtener los datos para su análisis.

Palabras claves: COVID-19, consumidor, patrones de consumo, forma de pago

Introducción.

Desde el 2020 que se dio la llegada del coronavirus a la vida cotidiana fue considerada como la gran primera pandemia del Nuevo Milenio, a nivel mundial el virus marcó un antes y un después en muchos aspectos de la vida de las personas (Sardi, Rozo, Mosquera, Dusso, & Vega, 2020). Las implicaciones causadas por este micro organismo el cual en todas las áreas y sociedades ha desencadenado impactantes consecuencias macro, esto generó que se de un cambio de paradigmas en el comportamiento de las personas.

El Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), establece varias acepciones de la palabra paradigma, aunque en estas líneas solo son realmente interesantes las dos siguientes: 1) “Ejemplo o ejemplar”. 2) “Teoría o conjunto de teorías cuyo núcleo central se acepta sin cuestionar y que suministra la base y modelo para resolver problemas y avanzar en el conocimiento”. (Real Academia Española, 2021)

El consumo

En el contexto de la sociedad moderna, solemos considerar el consumo como todo acto de compra y uso de los productos para satisfacer las necesidades del ser humano. En todo consumo hay una apropiación y una transformación, tanto material como simbólica, y por ello los usos del consumo son reflexivos: al consumir, se modifican y agotan los objetos, pero al consumir también se modifican, transforman y expresan los sujetos sociales. (Alonso, Rodríguez, & Rojo, 2020)

COVID-19: cronología de la actuación de la OMS

31 de diciembre de 2019	La Comisión Municipal de Salud de Wuhan (provincia de Hubei, China) notifica un conglomerado de casos de neumonía en la ciudad. Posteriormente se determina que están causados por un nuevo coronavirus. (Organización Mundial de la Salud, 2021)
1 de enero de 2020	La OMS establece el correspondiente Equipo de Apoyo a la Gestión de Incidentes en los tres niveles de la Organización —la Sede, las sedes regionales y los países— y pone así a la Organización en estado de emergencia para abordar el brote.

- 4 de enero de 2020 La OMS informa en las redes sociales de la existencia de un conglomerado de casos de neumonía —sin fallecimientos— en Wuhan (provincia de Hubei).
- 5 de enero de 2020 La OMS publica su primer parte sobre brotes epidémicos relativo al nuevo virus, una publicación técnica de referencia para la comunidad mundial de investigación y salud pública y los medios de comunicación. El parte contiene una evaluación del riesgo y una serie de recomendaciones, así como la información proporcionada por China a la Organización sobre la situación de los pacientes y la respuesta de salud pública ante el conglomerado de casos de neumonía de Wuhan.
- 10 de enero de 2020 La OMS publica en línea un amplio conjunto de orientaciones técnicas con recomendaciones para todos los países sobre el modo de detectar casos, realizar pruebas de laboratorio y gestionar los posibles casos. Las orientaciones se basan en los conocimientos sobre el virus que existen en ese momento. Las orientaciones se remiten a los directores regionales de la OMS para emergencias a fin de que las distribuyan entre los representantes de la OMS en los países.
- 12 de enero de 2020 Tomando como base la experiencia con el SARS y el MERS, así como las vías de transmisión conocidas de los virus respiratorios, se publican orientaciones sobre la prevención y el control de infecciones destinadas a proteger a los profesionales sanitarios, en las que se recomienda adoptar precauciones contra la transmisión por gotículas y por contacto al atender a los pacientes, así como precauciones contra la transmisión aérea en las intervenciones asociadas a la generación de aerosoles.
- 13 de enero de 2020 China hace pública la secuencia genética del virus causante de la COVID-19.
- 14 de enero de 2020 Se confirma oficialmente un caso de COVID-19 en Tailandia, el primero registrado fuera de China.
- 20-21 de enero 2020 La responsable técnica de la OMS para la respuesta señala en una conferencia de prensa que se ha producido una transmisión limitada del coronavirus entre seres humanos (en los 41 casos confirmados), fundamentalmente a través de familiares, y que existe el riesgo de un posible brote más amplio. La responsable técnica observa que una transmisión entre seres humanos no sería sorprendente habida cuenta de nuestra experiencia con los patógenos causantes del SARS, el MERS y otras enfermedades respiratorias.
- 20-21 de enero 2020 Expertos de la oficina de la OMS en China y de la Oficina Regional para el Pacífico Occidental efectúan una breve visita sobre el terreno a Wuhan.
-

22 de enero de 2020	La misión de la OMS a China emite una declaración en la que se afirma que se ha demostrado la transmisión entre seres humanos en Wuhan, si bien se necesitan más investigaciones para comprender plenamente la magnitud de esta transmisión.
---------------------	--

Tabla 1. Localidad

Fuente: (Organización Mundial de la Salud, 2020)

El COVID-19 en el Ecuador

De acuerdo con Boletín de prensa del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, el viernes 13 de marzo se produjo en Ecuador la primera persona fallecida a causa del coronavirus (COVID-19). En rueda de prensa, desde el ECU 911 de Guayaquil, explicó que el deceso corresponde al primer caso que se confirmó en el país. En base a la primera muerte dada por el COVID-19, desde el 17 de marzo de 2020 se decretó la restricción de movilidad y suspensión de trabajo particular, esta restricción tuvo como primera fecha tentativa final el 31 de marzo del mismo año. Además que se determinó un toque de queda en todo el territorio nacional desde las 14:00 hasta las 05:00. (El Universo, 2020)

“El fallecimiento sucedió este mediodía en la casa de salud donde estaba internada, desde el pasado 22 de febrero de 2020”, expresó la ministra. Asimismo, informó de tres nuevos casos positivos de COVID-19 en territorio nacional. Detalló que dos de los últimos tres pacientes provienen de España y otro de Suecia. Además, precisó que, del total de los 23 casos, cinco están en Pichincha, ocho en Guayas y 10 en Los Ríos. “De total de casos, tres están ingresados en una casa de salud y se encuentran estables, en Guayas. Mientras que dos se hallan en estado crítico, en Pichincha”, especificó la ministra Andramuño. (Ministerio de Salud, 2020)

De acuerdo a datos del Banco Central del Ecuador el confinamiento generado por la pandemia hizo que los ciudadanos tengan una mayor confianza en el uso de los medios de pago electrónicos, generando esto un crecimiento del 35% en el número de transacciones por pagos interbancarios realizados por los clientes del sistema financiero entre mayo – septiembre 2020. (Círculo de Estudios Latinoamericanos, 2021) Hay que tener en cuenta que los meses en mención fueron los de mayor confinamiento por parte de las personas lo que hacía, que el uso de circulante físico como billetes sea menor. (Super Intendencia de Bancos, 2019)

“En relación con otros medios de pago electrónicos, en pandemia (marzo-agosto 2020) la ciudadanía redujo el uso de tarjetas de crédito tanto en montos como en operaciones, manteniéndose bajo los niveles de consumo del año anterior. Mientras que el uso de las tarjetas de débito se recuperó brevemente a los niveles alcanzados en el 2019. Por su parte, se observó que los comercios también vieron la necesidad de implementar puntos de venta electrónico (POS) para brindar mayor facilidad a sus clientes para el uso de medios electrónicos de pagos, principalmente aquellos que ahora permiten realizar compras por páginas web; en pandemia se incrementó 10,382 POS entre marzo -agosto 2020 en el Ecuador” (Banco Central del Ecuador, 2021)

La declaratoria de emergencia conllevó un cambio muy grande en la rutina de las personas, al generarse restricciones de movilidad y horarios de atención, obligó a muchos a modificar sus patrones de consumo, circunstancias como el miedo, la limitada movilidad o el desabastecimiento de los productos influyó, en que el consumo de productos halla aumentado con relación a épocas anteriores. El consumidor ecuatoriano no se ha caracterizado por tener un alto uso de medio digitales de pago, la investigación demostró que al momento de efectivizar la compra, el tipo de pago dependía en gran medida de la localidad o residencia de cada uno de los consumidores.

Metodología

El estudio en mención es parte de una investigación macro, no experimental, correlacional, transversal, de campo, en la cual el principal objetivo fue determinar como fue afectado el modo de consumo en base a la cuarentena generada. El universo de estudio son las 3 regiones que comprenden al Ecuador de la cual se obtiene un total de 644 encuestas, para la realización de esta se trabajó con la participación de los estudiantes de la Carrera de Mercadotecnia de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, lo cual en su mayoría son pertenecientes a la región Sierra.

Resultados

Dentro de los resultados cualitativos obtenidos en la investigación se tomó una muestra de 644 participantes de las 3 regiones del Ecuador, la muestra en mención fue dada en base al hecho de que la ESPOCH tiene estudiantes de las regiones en mención.

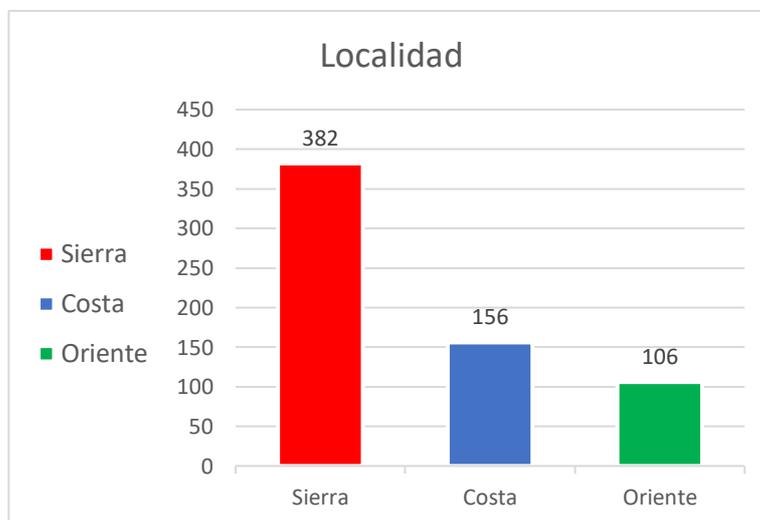


Gráfico 1. Localidad

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La mayor cantidad de personas encuestadas fueron de la región sierra, esto debido a la ubicación de la ESPOCH y de que la mayor cantidad de estudiantes son de estas localidades.

¿Considera usted que el consumo en la época de confinamiento aumentó, disminuyó o fue igual?

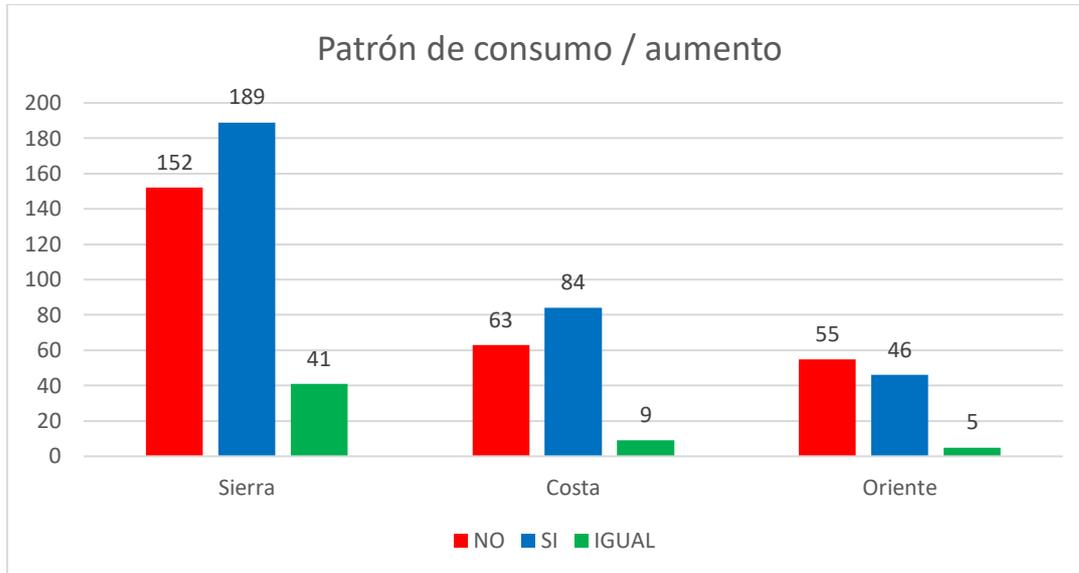


Gráfico 2. Patrón de consumo / aumento

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

A las personas se les preguntaba si consideran que el consumo aumentó o disminuyó y se pudo evidenciar que a nivel de la serranía y costa ecuatoriana este fue en aumento, esto se debió en gran medida al temor generado por el confinamiento de las personas y el temor de contagio que generaba.

¿La forma de pago preferida por usted es, efectivo o tarjeta?

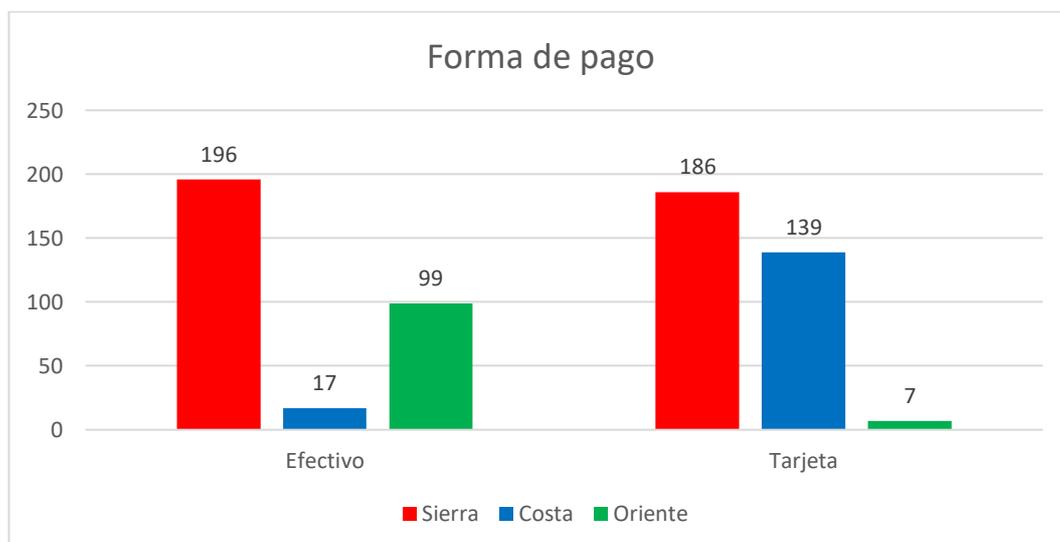


Gráfico 3. Forma de pago

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La localidad de procedencia de las personas evidencia claramente como la forma de pago influye, ya que en la sierra la tendencia es casi igual, esto determina que el consumidor utiliza tanto efectivo como tarjeta de forma casi igual. A diferencia de la costa, en la que el consumidor hace un mayor uso de la tarjeta como forma de pago. Pero a nivel del oriente ecuatoriano, las personas no hacen mayor uso de la tarjeta y sus compras son en efectivo.

Conclusiones

- La cuarentena generada por el COVID-19, trajo consigo cambios drásticos en la forma de vida de las personas, el teletrabajo y la educación virtual hizo que las personas tengan cada vez menos necesidad de salir de sus hogares, también teniendo en cuenta que el temor de contagio fue un factor influyente de mantenerse a salvo en las casas.
- Uno de los factores principales del aumento del consumo de las personas fue el temor a contagiarse en lugares público, lo que generaba que hicieran mayores compras, en lapsos de tiempo más largo para de esta forma no tener que salir tantas veces a los supermercados.
- Se pudo evidenciar como la localidad de las personas influía mucho al momento del uso diferentes medios de consumo, ya que en la región sierra y costa el uso estaba en aumento, mientras que en la región oriental las personas no confiaban en medios alternativos de compra.

Referencias bibliográficas

- Alonso, L. E., Rodríguez, C. F., & Rojo, R. I. (2020). *Estudios sociales sobre el consumo*. Centro de Investigaciones Sociológicas (1.^a ed.). Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Banco Central del Ecuador. (2021). EVOLUCIÓN DE LOS MEDIOS DE PAGO DEL ECUADOR EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA COVID -19. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-2.pdf>
- Círculo de Estudios Latinoamericanos. (2021). Aumenta consumo con tarjetas de débito y baja el uso de las de crédito en Ecuador. Recuperado de <https://www.cesla.com/detalle-noticias-de-ecuador.php?Id=20917>
- El Universo. (2020). Las medidas que toma Ecuador, en emergencia sanitaria por coronavirus: cuarentena de pasajeros internacionales, suspensión de clases y eventos masivos. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/12/nota/7778376/coronavirus-ecuador-viaje-restriccion-vuelos-pasajeros-aeropuertos>
- Ministerio de Salud. (2020). Ministra de Salud confirma muerte de paciente por COVID-19. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/ministra-de-salud-confirma-muerte->

de-paciente-por-covid-19/

Organización Mundial de la Salud. (2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline--covid-19>

Organización Mundial de la Salud. (2021). Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>

Real Academia Española. (2021). Paradigma. Recuperado de <https://dle.rae.es/paradigma>

Sardi, X. C., Rozo, D. C., Mosquera, D. P. Q., Dusso, J. J. F., & Vega, R. S. (2020). Ensayos sobre la pandemia. Recuperado de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/86919/6/londono_ensayos_pandemia_2020.pdf

Super Intendencia de Bancos. (2019). SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS REPORTE COMPORTAMIENTO CREDITICIO SECTORIAL Período: Marzo 2018 – Marzo 2019.



PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Aguilar Cajas, H. O., Rivera Abarca, A. L., & Vergara Zurita, H. E. (2021). El consumo en época de cuarentena, la modificación del comportamiento del consumidor en tiempos de COVID-19. *Visionario Digital*, 5(3), 102-110.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1777>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.





La importancia de la información contable ante la incertidumbre del Covid-19, en las Mipymes en el entorno de los negocios en la región 6.

The importance of accounting information in the face of the uncertainty of Covid-19, in MSMEs in the business environment in the region 6.

Edison Becerra Molina.¹, Yolanda Jaramillo Calle.² & Pedro Astudillo Arias.³

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1779>

Abstract.

Introduction. Accounting is the science that deals with economic and financial activities in a chronological and quantified way to classify, record, summarize them in financial statements and then analyze and interpret them. **Objective.** Formulate a strategic proposal for the effective management of accounting information, given the uncertainty of COVID-19 in MSMEs in the business environment in the region 6. **Methodology.** The research design started from the positivist research paradigm, type of research, non-experimental and cross-sectional field design with documentary support, descriptive research level, the population was 77,289 and the sample of 471, the survey technique was used, By means of the questionnaire instrument, it consisted of 8 items, it was validated by the judgment of three experts with experience in the area of accounting, entrepreneurship and methodology, qualifying clarity, coherence, relevance, score, qualification and indicator. **Results.** With respect to production, the respondents maintained in 24.31%, that it is important that companies choose to diversify their products, that it is necessary to review profitability, 22.23%, to evaluate the possible scenarios that may affect the businesses, lack of liquidity 19.39%, since they do not have

¹ Universidad Católica de Cuenca, Carrera de Contabilidad y auditoría, provincia Azuay, código, jbecerram@ucacue.edu.ec, Orcid ID:000-0002-6397-9493

² Universidad Católica de Cuenca, Carrera de Contabilidad y auditoría, provincia Azuay, código, cjaramillo@ucacue.edu.ec, Orcid ID:0000-0003-3088-8322

³ Universidad Católica de Cuenca, Carrera de Contabilidad y auditoría, provincia Azuay, código, pastudillo@ucacue.edu.ec, Orcid ID:0000-0003-4639-0318

enough money to meet liabilities and expenses, the company must close its doors, employment is represented with 19.02%, it is important to emphasize that many of the businesses had to cut staff and affected the income of employees and the employer, 13.45% argue that there is a budget gap and that there was an imbalance in their planning, and 1.80% of businesses should be responsible with the use of the capital they must manage. **Conclusion.** It was concluded that the different actions undoubtedly generated an economic impact both for the liquidity of the companies and those who depended on them.

Keywords: COVID-19, economy, MSMEs, recession, accounting information.

Resumen.

Introducción. La contabilidad es la ciencia que trata de las actividades económicas y financieras en forma cronológica y cuantificada para clasificarlas, registrarlas, resumirlas en estados financieros y luego analizarlas e interpretarlas. **Objetivo.** Formular una propuesta estratégica para el manejo eficaz de la información contable, ante la incertidumbre del COVID-19 en las Mipymes en el entorno de los negocios en la región 6. **Metodología.** El diseño de la investigación partió del paradigma de investigación positivista, tipo de investigación diseño de campo no experimental y transversal con apoyo documental, nivel de investigación descriptiva, la población fue de 77.289 y la muestra de 471, se utilizó la técnica de la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario, constó con 8 ítems, fue validado mediante el juicio de tres expertos con experiencia en el área de contabilidad, emprendimiento y metodología, calificando claridad, coherencia, relevancia, puntaje, calificación e indicador. **Resultados.** Con respecto a la producción los encuestados sostuvieron en un 24,31%, que es importante que las empresas opten por diversificar sus productos, que es necesario revisar la rentabilidad, el 22,23%, para evaluar los posibles escenarios que pueden afectar a los negocios, falta de liquidez el 19,39%, ya que no cuentan con dinero suficiente para afrontar pasivos y gastos, la empresa debe cerrar sus puertas, el empleo está representada con un 19,02%, es importante recalcar que muchos de los negocios tuvieron que hacer recorte de personal y afectaron los ingresos de los empleados y del empleador, el 13,45% sostienen que existe un desfase presupuestario y que ocurrió un desequilibrio en sus planificaciones, y un 1,80% de los negocios deben ser responsables con la utilización del capital que deben manejar. **Conclusión.** Se concluyó que las diferentes acciones sin duda generaron un impacto económico tanto para la liquidez de las empresas como en quienes dependían de las mismas.

Palabras claves: COVID-19, economía, Mipymes, recesión, información contable.

Introducción.

Los efectos de la pandemia por la propagación del COVID-19 están sacudiendo las estructuras socioeconómicas a nivel local, regional, nacional y mundial. Los impactos se estiman en cifras astronómicas de pérdidas de vidas y empleos, el gobierno y el sector

productivo, están desplegando medidas sanitarias y económicas para frenar el avance de la epidemia con gran incertidumbre aún sobre la duración del periodo de emergencia sanitaria y las consecuencias reales de la pandemia sobre la población y el tejido productivo.

De allí que es importante que tanto las micro, pequeñas y medianas empresas, desplieguen esfuerzos para apoyar la emergencia sanitaria, por la pandemia, por consiguiente, las Mipymes tienen la imperiosa necesidad de analizar los estados financieros y su oportunidad y confiabilidad de las cifras, considerando temas en materia de contabilidad, finanzas, tributos y demás disposiciones, en articulación con el entorno de los negocios, societario y laboral y las disposiciones que el gobierno ha emitido para tratar de aliviar en algo la situación financiera de liquidez en las empresas.

La presente investigación es parte del proyecto de investigación denominado **“La importancia de la información contable y financiera ante la incertidumbre del COVID-19 en las Mipymes en el entorno de los negocios en la región 6”**, el mismo que se justifica porque contribuirá desde una perspectiva teórica académica a dar salida a los problemas de las Mipymes, desde el punto de vista del contenido contable, las microempresas pueden mantenerse y no cerrar sus puertas. La contabilidad es la columna vertebral de las finanzas en el mundo de los negocios, sin ella no tendrían forma de optimizar sus recursos, sus ganancias, sus ingresos, sus egresos; en las pequeñas y medianas empresas, es necesario analizar los estados financieros, considerando lo que técnicamente nos dice la normativa contable, es decir las Norma Internacional de Contabilidad- NIC, en correspondencia con las Normas Internacionales de Información Financiera- NIIF, examinando los componentes principales de las cuentas de activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos para tener una clara noción del cumplimiento de lo que técnicamente establecen las normas contables y las resoluciones tributarias, dispuestos por el Servicio de Rentas Internas, societarios, por la Súper Intendencia de Compañías, financieros, por la Junta de Política y Regulación Monetaria, y los acuerdos ministeriales en materia laboral, emitidos por el Ministerio de trabajo y la Asamblea Nacional.

Metodología.

Esta investigación se enmarcó en el ámbito de la contabilidad, ya que se tuvo conciencia que existió una realidad que descubrir, construir e interpretar, contempla su propia metodología, por cuanto comúnmente se aplica únicamente al mundo de los negocios. La ruta metodológica parte del paradigma de investigación positivista, tipo de investigación diseño de campo no experimental y transeccional o transversal con apoyo documental, nivel de investigación fue la investigación descriptiva, Arias (2016), señala que: “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24). De allí que se corresponde con el nivel descriptivo en función del objetivo general planteado, la población estuvo estructurada por tres sectores escogidos, microempresas, considerando la base del catastro del SRI, del 2021, así Azuay con 45.814, Cañar 10.497 y Morona

Santiago 11.300, total 67.611 microempresas de la Zona 6 del Austro, Empresas registradas en la Superintendencia de Compañías por el año 2021, Azuay 8.843, Cañar 494 y Morona Santiago 341, total 9.678, dando un gran total de 77.289, de cual se determinó el tamaño de la muestra con un 4,50% de error, correspondiendo la muestra $n = 471$, mismas que fueron aplicadas mediante la herramienta Google forms, la validez de contenido fue realizado mediante el juicio de tres expertos con experiencia en el área de contabilidad, emprendimiento y metodología.

Por su parte, fue importante analizar en primer lugar, la pertinencia del coeficiente de consistencia interna de Cronbach, el mismo habla, sobre el grado en que los ítems miden la homogeneidad.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario elaborado, se procedió aplicar una prueba piloto a 30 empresas, que no forman parte de la muestra, todos ellos con características similares a los sujetos de este estudio, administrando una escala, de 30 ítems, a una muestra de $n = 30$. De acuerdo con los resultados anteriores, se concluyó que la escala tiene una confiabilidad de consistencia interna muy alta, suficiente como para ser considerada fiable. En conclusión, la confiabilidad del instrumento fue de 0,9 muy alta, así mismo, fue importante la utilización de la herramienta estadística para el desarrollo de la investigación, recurriéndose a la estadística descriptiva, lo que permitió la recolección, organización y presentación de datos, facilitando, con el apoyo de cuadros, tablas y figuras, los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios en relación con los objetivos planteados del presente estudio, mediante el software libre SPSS, versión 26.

Con respecto, al procesamiento y análisis de los datos obtenidos a lo largo del proceso de investigación, se realizó, considerando el uso de la triangulación, validez, confiabilidad y contrastación de los instrumentos.

Fundamentación Teórica.

Ante la emergencia sanitaria que se ha presentado en todo el planeta tierra por la presencia del Coronavirus o COVID19, surgen otras situaciones de impacto, por la fuerza que adquirió esta pandemia, derivando en crisis de carácter contable, financiero, tributario y social, donde las oportunidades de trabajo y las actividades de las empresas, se han visto disminuidas en porcentajes alarmantes y graves. Ante esto en nuestro país, y de manera particular en la región zona 6, surge la necesidad de reprogramar y reorganizar el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas, con protocolos que permitan volver paulatinamente a la normalidad, para esto existen convenios entre entidades públicas y privadas que van configurando la nueva manera de reiniciar el trabajo en cada una de las Mipymes, con actividades comerciales, para poder enfrentar tan desfavorable situación en correcta relación con las medidas sanitarias que impidan una ola de contagio no deseada, se está impulsando muchas maneras de reactivar la producción como el teletrabajo, el trabajo por turnos, en fin una serie de estrategias innovadoras para salir de esta situación problemática. En este orden de ideas, desde el estado del arte, se abordaron

diferentes constructos teóricos, conceptuales, legales, situacionales de la realidad que forman parte de la presente investigación, los cuales se presentan a continuación:

Según, La comisión Económica para América Latina y el Caribe- CEPAL (2018), asevera que: El término Mipyme involucra a 3 diferentes tipos de empresa: micro, pequeña y mediana, popularmente conocidas por la abreviación de Mipymes, su presencia en la estructura económica de la región es relevante, al representar un importante porcentaje de variables como producción, el empleo y el número de empresas (p.38).

La Ley Orgánica de apoyo humanitario (2020), para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19, tiene por objeto establecer medidas de apoyo humanitario, necesarias para enfrentar las consecuencias derivadas de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, a través de medidas tendientes a mitigar sus efectos adversos dentro del territorio ecuatoriano; que permitan fomentar la reactivación económica y productiva del Ecuador, con especial énfasis en el ser humano, la contención y reactivación de las economías familiares, empresariales, la popular y solidaria, y en el mantenimiento de las condiciones de empleo (p.6).

El estudio de esta investigación está enfocado en el área “Contable” frente al COVID- 19, ha buscado comprenderse desde distintas teorías. No obstante, para comprender esta definición, primeramente, será importante definir algunos conceptos claves en el tema de estudio, de allí que, en un tema general, podemos mencionar que el área contable es de carácter científico, social, empírico y la podemos ubicar bajo el paradigma que la contabilidad es una ciencia social, aplicada, cultural, empírica y multi-pragmatica.

En la sociedad, la contabilidad realiza una función de servicio social, esto indica que ella debe responder a las necesidades cambiantes de la sociedad y debe reflejar las condiciones culturales, económicas, legales, sociales y políticas en las cuales opera. Su utilidad técnica y social depende de su habilidad de proyectar estas condiciones, (Mejía, Mora, Montes y Montilla, 2014, p. 77).

Hendriksen (2012), propone la contabilidad como “una ciencia multiparadigma”, es decir, con diversos paradigmas y diferentes comunidades científicas. Se puede presentar dos opciones según el autor, las cuales son: a) Que los paradigmas luchen entre sí por la indagación del monopolio; y, b) Que los paradigmas coexistan de forma incluyente, complementaria y no excluyente.

Según, González & Pierre (2016), sostiene la siguiente definición de contabilidad, manifestando que es la ciencia que nos enseña a analizar, clasificar, registrar y procesar las operaciones contables que se realizan en la empresa creando un sistema de información que nos permite medir, controlar e informar sobre la situación financiera de la empresa, expresada en términos monetarios.

Por su parte, Hargadon & Munera (1994), afirma que la contabilidad es la ciencia que trata de las actividades económicas y financieras en forma cronológica y cuantificada para

clasificarlas, registrarlas, resumirlas en estados financieros y luego analizarlas e interpretarlas.

Así mismo, Aguirre (2020), el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad- (IASB), consigue sus objetivos fundamentalmente a través del desarrollo y publicación de las Normas Internacionales de información financiera- (NIIF), promoviendo el uso de tales normas en los estados financieros con propósito de información general y en otra información financiera. Otra información financiera comprende la suministrada fuera de los estados financieros, que ayuda en la interpretación de un conjunto completo de estados financieros o mejora la capacidad de los usuarios para tomar decisiones económicas eficientes.

El término “información financiera” abarca los estados financieros con propósito de información general y otra información financiera.

Las NIIF establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y otros sucesos y condiciones que son importantes en los estados financieros con propósito de información general. También pueden establecer estos requerimientos para transacciones, sucesos y condiciones que surgen principalmente en sectores industriales específicos. Las NIIF se basan en el Marco Conceptual. Que se refiere a los conceptos subyacentes en la información presentada dentro de los estados financieros con propósito de información general.

De igual forma, Freire & Freire (2019), sostiene que las NIIF constituyen un cuerpo único de normas mundiales de contabilidad de elevada calidad y de obligado cumplimiento, que llevan a requerir información comparable, transparente y de imagen fiel en los estados financieros para propósitos generales.

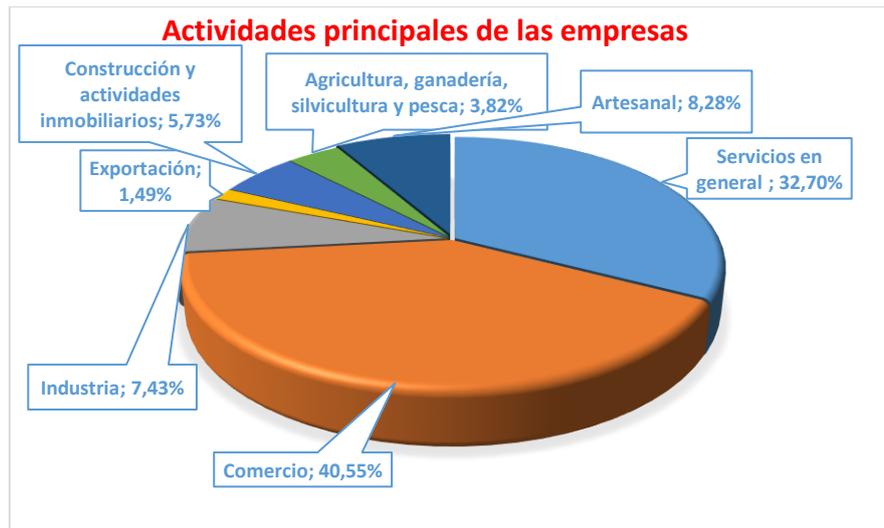
Por último, según manifiesta Puruncajas (2019), hablamos de Normas Internacionales de Contabilidad- (NIC), se puede indicar que es un conjunto de normas que reglamenta la información financiera, que debe presentarse en los correspondientes estados financieros de las organizaciones y empresas, y la forma en que debe registrarse para su respectivo análisis e interpretación.

Resultados.

En este capítulo se procede al análisis e interpretación de los resultados, según Palella y Martins (2012), la interpretación de los resultados consiste en inferir conclusiones sobre los datos codificados, basándose en las operaciones intelectuales de razonamiento lógico e imaginación, ubicando tales datos en el contexto teórico.

La interpretación de los resultados estadísticos fue un elemento crucial para la determinación de nuestras conclusiones. La tabulación e interpretación de los cuestionarios dirigidos a las Mipymes, son un total de 30 ítems, para el presente análisis se han seleccionado únicamente ocho, las más relevantes.

Figura 1. Actividades principales de las empresas.

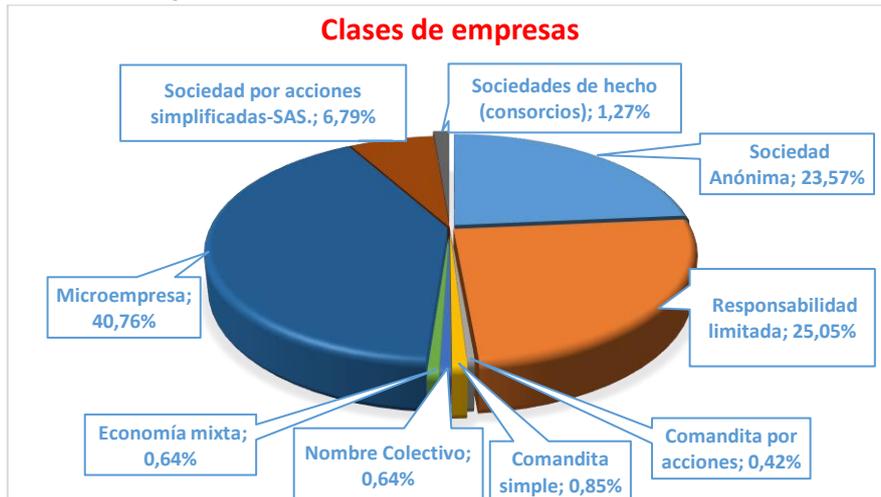


Fuente: Elaboración propia (2021).

De acuerdo al cuestionario aplicado las actividades principales de las empresas en la Zona 6, los resultados determinaron que el 40.55% empresas de Comercio, es decir: que consiste en la transferencia e intercambio de bienes y servicios entre personas o entre entidades económicas, son las encargadas de la distribución, el traslado, almacenaje y venta, de productos. Estos datos demuestran que se deben enfocar esfuerzos para que el comercio este en constante innovación y conquistar nuevos retos tecnológicos, por su parte con el 32.70% se dedican a actividades de servicios en general, esta se encarga de brindar servicios operacionales, mantenimiento, adecuaciones e instalaciones de todo tipo, logística, marketing, ventas, este tipo de empresas han sufrido un gran golpe a sus ingresos, por estar en contacto directo con lugares o espacios de riesgo y aumentan las posibilidades de contagio del virus. Se ha podido analizar que las actividades económicas de comercio, así como servicios en general, son las más afectadas por la situación del COVID-19, en la región 6 del Austro, sumando las dos actividades económicas representan el 73.25% del total de actividades, es posible determinar que las Mipymes se encuentran afrontando serios problemas económicos.

Así, mismo con el 8.28% actividades las artesanales, 7.43% son organizaciones dedicadas a la Industria, 5.73% actividades de construcción e inmobiliarios, 3.82% actividades de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, finalmente el 1.49% se dedica a actividades de exportación, estos en un tema global nos da un 20,75% un porcentaje considerable, estas empresas genera el pago de impuestos representativos para el estado y son pilar fundamental para fuentes de trabajo fijos, y al verse afectados por la pandemia, muchas de las familias no llevan el sustento en sus hogares, y tampoco han generado tributos.

Figura 2. Clases de empresas.



Fuente: Elaboración propia (2021).

El gráfico indica que el 40.76% de la zona de estudio son microempresas, al hablar de estas empresas en su mayoría son las que se crean a través de ideas o pequeños proyectos familiares que no buscan nada más que la supervivencia del día a día y no el fortalecimiento y expansión del negocio. Luego tenemos con un 25.05% de responsabilidad limitada, la responsabilidad de los socios con respecto al capital social se encuentra representado por participaciones, las cuales no pueden ser traspasadas por endoso, este tipo de compañías deben buscar soluciones para continuar siendo sustentables financiera y económicamente, y así evitar no fracasar.

Por otra parte, con el 23.57% están las sociedades anónimas, estas se encuentran constituidas por acciones, las que constituyen una porción de alícuota y sus acciones son transferibles, esta sociedad es una de las más fuertes, ya que la mayoría de los socios que forman parte tiene mayores acciones y son manejadas por los representantes que dirigen el rumbo de la empresa, así como las utilidades e inversiones, estas empresas tiene que enfocarse en desarrollar siempre planificaciones y estar cumpliendo con la ley, de allí que ante la presencia Covid-19, y por esta razón se debe implementar una planificación para este tipo de emergencias y buscar soluciones óptimas para afrontar las crisis, si sumamos estas dos últimas, representan el 48,62%, de compañías controladas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Así mismo el 1.27% son sociedades de hecho (consorcio), 0.85% de comandita simple, con el 0.64% las empresas de economía mixta y de nombre colectivo, sumando el 2,76% de las empresas y demostrando así que, si bien estas empresas no tienen una gran fuerza, pero hace parte de la actividad económica.

Finalmente, con un 6.79% empresas de sociedad por acciones simplificadas-SAS. Que se han constituido en la transformación más importante del derecho societario ecuatoriano, el objetivo principal es facilitar al emprendedor en la realización de sus actividades comerciales y mercantiles y que van creciendo vertiginosamente, se constituye en un nuevo tipo societario creado recientemente en el Ecuador, mediante la Ley orgánica de

emprendimiento e innovación (2020), lo que nos alinea en la tendencia a nivel mundial para promover nuevos emprendimientos por medio de una herramienta ágil para los empresarios.

En síntesis, todas las clases de empresas se han visto afectadas a razón de la aparición de Covid-19, sin embargo, el sector mayoritariamente golpeado por esta situación han sido las microempresas, mismas que al no contar con la suficiente liquidez y solvencia, han quedado rezagadas.

Figura 3. En el desarrollo de su gestión empresarial, como consecuencia de la reducción en la demanda y las dificultades de abastecimiento de insumos su empresa estaría inmersa en revisar.



Fuente: Elaboración propia (2021).

En lo que respecta a la producción los encuestados sostuvieron en un 24,31%, que es importante que las empresas puedan buscar productos o servicios sustitutos, ya que al depender de un solo producto puede ser perjudicial para la producción que ellos pudieron haber mantenido antes del Covid-19, por tanto, será necesario la diversificación de productos.

Al referirnos a las dificultades en el desarrollo de la gestión empresarial, como primer punto es necesario revisar la rentabilidad, toda vez que el 22,23% responde que para poder afrontar la emergencia sanitaria es necesario que estas empresas deban educarse en temas financieros y análisis de riesgos, porque al poder evaluar los posibles escenarios que pueden afectar al negocio.

Las empresas la mayoría de veces deben enfrentarse a una falta de liquidez, y la gráfica refleja que un 19,39% mostró aquello, de allí la importancia de la inyección de liquidez en las diferentes empresas, es importante ya que al no contar con el dinero suficiente para afrontar pasivos y gastos, la empresa debe cerrar y afrontar la quiebra, muchos planes de inyección financiera ofrecen las instituciones financieras, pero el riesgo es no saber si la económica podrá recuperarse en el menor tiempo posible.

En el empleo está representada con un 19,02%, es importante recalcar que muchos de los negocios tuvieron que hacer recorte de personal y afectaron los ingresos de los empleados y del empleador, el gobierno actual intenta solucionar el desempleo que se está atravesando en la actualidad, y por eso muchos nuevos contratos de trabajos se están llegando a implementar, de allí que el Ministerio de Trabajo promueve nuevos contratos laborales con el fin de impulsar la creación de plazas de empleo, entre estos contratos están el de emprendimiento, contrato productivo, contrato joven y de formación, y contrato turístico cultural y/o recreativo.

La información obtenida, muestra un 13,45% un desfase presupuestario y que ocurrió un desequilibrio en sus planificaciones, esto ocasionó la redirección de los esfuerzos para que la empresa pueda mantenerse operando. Desequilibrio presupuestario e inestabilidad durante la ejecución son conceptos distintos. Un presupuesto se aprueba equilibrado, pero al no cumplirse lo deseado por el confinamiento y la disminución de las ventas, se pueden producir desequilibrios durante la ejecución del presupuesto. También hay que hacer distinciones entre presupuesto de caja, presupuesto por lo percibido y por lo devengado, en definitiva, el presupuesto es un análisis sistemático que analiza el futuro y presente de un proceso productivo y financiero de una empresa, calculando las entradas y salidas de los recursos, dinero, tiempo, NIC N°7. estado de flujo del efectivo, materiales, uso de maquinaria y equipo NIC N°16. Propiedad planta y equipo.

Así mismo, un 1,80% en políticas de crédito, ya que muchas de las entidades financieras que otorgan el crédito, no evalúan correctamente la realidad de la empresa y rechazan muchas veces los préstamos a las mismas, así como, estas entidades deben salvaguardar el dinero, los negocios deben ser responsables con la utilización del capital que deben manejar.

Figura 4. ¿Cuál es la capacidad que la entidad tiene para generar efectivo y equivalentes al efectivo, frente a la incertidumbre relativa al Covid-19?



Fuente: Elaboración propia (2021).

Realizamos un análisis de cuál es la capacidad que la entidad tiene para generar efectivo o equivalentes al efectivo, articulada a la NIC N°7, frente a la incertidumbre relativa al

COVID 19 y se puede observar en las estadísticas graficas que un 41,24% representan las ventas a crédito, ya que otorga la facilidad de adquisición a los clientes y es la manera más convencional en la actualidad para comprar un bien o servicio, la venta a crédito es aquella operación donde el comprador recibe el bien o servicio y lo paga de forma aplazada en el futuro. Es decir, la venta a crédito consiste en adquirir un producto hoy y pagarlo en un periodo posterior, pero debemos estar claros que las ventas a crédito representan un riesgo, de que el cliente incumpla con su pago, por lo que las empresas deberán asegurarse que el riesgo comercial en sus ventas a crédito se puede garantizar mediante pólizas de seguro.

Por su parte, tenemos que el 19,29% figuran las ventas online o más conocido como “ecommerce”, pequeñas y grandes empresas han adoptado esta nueva modalidad, ya que uno de los canales estratégicos para general ventas hoy en día, radica en la compra y venta de productos o de servicios a través de internet, tales como redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram, YouTube, LinkedIn, Medium, Quora, entre otros) y otras páginas web, lo cual significa que la modalidad de venta va evolucionando siendo esto algo positivo para el comercio en general.

Así mismo, el 16,46% corresponde a la diversificación de productos, ya que al limitarse un poco la variedad de los mismos reduce considerablemente las oportunidades de ventas, el 8,94% pertenece a la mejora de actividades productivas, esto es resultado de la innovación y pro actividad que se genera en cada uno de los integrantes del negocio, el 7,35% representa el mayor y mejor control presupuestario, por ello es indispensable y fundamental el proceso administrativo dentro de cualquier empresa o negocio, el 5,22% es fruto de las ventas con tarjeta de crédito o débito, es muy importante contar con un medio de pago electrónico aumenta nuestras oportunidades de generar ingresos y por ultimo tenemos el 1,50% para provisión de cuentas incobrables NIIF N° 9, son provisiones a tener en cuenta que radica en el hecho que por motivos ajenos a la empresa no llegan a ser canceladas por el deudor. Generando así, una pérdida de activo que ha modo contable, se le debe de dar de baja y registrar en el nuevo rubro que le corresponde.

Figura 5. ¿Los inventarios en los que se incluyen los productos terminados, comprados y almacenados para su reventa, están claramente definidos al igual que su deterioro, señale según corresponda?



Fuente: Elaboración propia (2021).

Basándonos en el análisis de la figura N°5, en una muestra de 471 empresas encuestadas, podemos observar que con respecto a los inventarios NIC N°2, en los que se incluyen los productos terminados, comprados y almacenados para su venta, un 31,77% indica que son necesarias las promociones, ya que representa una variable de la mezcla de promoción (comunicación comercial), consiste en incentivos de corto plazo, a los consumidores, a los miembros del canal de distribución que buscan incrementar la compra o la venta de un producto o servicio.

De igual manera, el 27.78% que señala que son necesarios nuevos productos, es necesario de una cantidad de nuevos tipos de productos que se realizan. El producto consiste en ofrecer a un mercado el mismo para satisfacer sus necesidades, los nuevos productos o servicios se pueden clasificar en: Productos totalmente innovadores que crean nuevos mercados, innovaciones radicales como el internet.

El 15,53% indica que el inventario está acorde a la demanda, no siendo este el caso de todas las empresas, puesto que no han logrado hasta el momento estabilizarse, el 12,11% señala que el costo del inventario es recuperable, es decir el inventario es superior a su importe recuperable, que el valor que aparece registrado en la contabilidad es mayor al precio por el cual son transados en el mercado. Debido al desconocimiento por las nuevas actualizaciones generadas por las normas internacionales de información financiera. Mientras tanto, el 6,55% de las empresas encuestadas indican que existe excedente de inventario, es decir las empresas mantienen los inventarios en existencia de la empresa, lo que indica que sus ventas han caído aproximadamente en un 50%, ante la presencia del COVID 19, que ha ocasionado que la afluencia de consumidores sea escasa.

Por último, el 6,27% cuenta con provisión o contingencias NIC N°37, las provisiones son pasivos de cuantías inciertas y un pasivo contingente es una obligación presente que no está reconocida. Es evidente que existe una fuerte presión en el mercado para que se diversifiquen productos e implementen productos sustitutivos y que su valor sea inferior, la economía actual en el colapso con la pandemia requiere economizar y ampliar la capacidad adquisitiva vs. La economía antes de la pandemia.

Figura 6. ¿Cuál es la importancia de la capacidad de pago con respecto a pasivos financieros referente a proveedores de bienes y servicios y demás obligaciones?



Fuente: Elaboración propia (2021).

Enfocándonos al análisis de la gráfica N°6; con relación a la importancia de la capacidad de pago con respecto a pasivos financieros referente a proveedores de bienes y servicios y demás obligaciones, es posible observar que los datos porcentuales reflejan que la mayoría de empresas representado por el 54,35% señala que es importante, el 21,44% indica que es muy importante, al unir ambas tendencias tenemos el 75,79%, quienes indican la importancia que tienen una compañía para pagar sus obligaciones con sus proveedores, con las instituciones financieras y demás obligaciones.

De igual manera, el 19,53% es neutral, el 2,76% considera poco importante, finalizando con el 1,91% que identifica como no es importante. Es claro que los dueños de Mipymes en su mayoría tienen un sentido de responsabilidad al admitir que la capacidad de pago es un asunto de gran importancia, ya que, al hacer caso omiso de ello, puede haber grandes repercusiones para la estabilidad de sus negocios.

Figura 7. Según su criterio Indique ¿Cuáles de los ingresos por actividades ordinarias, según sus transacciones está relacionada a su empresa?



Fuente: Elaboración propia (2021).

Como se puede observar en el gráfico los resultados reflejan un 63.62% en la opción que disminuyeron las ventas, esto a causa del COVID 19 y es una de las causas por las cuales muchos negocios empezaron a cerrar sus puertas, ya que dentro del tema contable les empezaba a generar pérdida, de igual forma, el 15.17% en la opción que mencionaba que los ingresos NIC N°18, se mantienen, y estas Mipymes generalmente corresponden a las que ofrecen productos de primera necesidad.

Por otro lado, tenemos en la opción que nos menciona que fue necesaria nuevas inversiones un valor del 8.69% esto nos indica que una pequeña cantidad decidió realizar nuevos tipos de inversiones para salvar y sostener la empresa, por último en la opción que menciona que se incorporó el comercio electrónico se puede determinar el 12.52%, es decir decidieron tratar de acoplarse a la nueva forma de ventas a causa del COVID 19, de allí que las Mipymes han sido afectadas debido a la situación actual de pandemia mundial

y han realizado ventas a través de internet lo cual ha hecho que se avance en cuanto al comercio en línea, sin embargo, existe un porcentaje de quienes han optado por hacer nuevas inversiones, para lo cual surge la incertidumbre de saber si esta ha sido o no una buena opción.

Figura 8 ¿Cuáles de los siguientes componentes, según su opinión, optó su empresa para reducir los costos?



Fuente: Elaboración propia (2021).

Con respecto al analizar la opinión de los encuestados a tomar decisiones sobre la reducción de costos, articulada a la NIIF N°8, sostuvieron en un 30,31% que la revisión de los horarios de trabajo, toda vez que se disminuyeron las ventas ante la presencia del COVID-19 y se hace necesario sostener la empresa, pero optimizando la fuerza de trabajo.

De la misma manera, los procesos productivos con un 22,18%, sufriendo una reestructuración de los procesos y obligando a reducir en costos y gastos, considerando al proceso productivo como el conjunto de operaciones y fases realizadas sucesivamente y de manera planificada que son necesarias para la obtención de un bien o servicio. El proceso productivo debe tener en cuenta las características del mercado de manera que pueda ajustarse a la demanda. Así también, en un 20,60% optaron por la reducción de su personal, estas son medidas que se sujetan a la realidad de sus negocios.

Un tema que se puede destacar es que con un 15,62% se enfoca en verificar productos no rentables, optimizando los procesos de producción y buscando nuevos productos sustitutos. Podemos decir que un 7,48% habla sobre el disminuir los desperdicios, horas máquinas y horas improductivas, es por ello que se redujo en el 50% horarios de trabajo, teletrabajo, implementación de nuevos contratos y la reducción de sueldos y salarios, con el fin de evitar despidos. Finalmente, se logró determinar, con respecto a si hay oficinas o sucursales no productivas, reflejando el 3,81%, de Mipymes que optimizaron sus recursos, para evitar gastos innecesarios.

Propuesta.

A partir del tercer mes del año 2020, se ha vivido una situación de incertidumbre a nivel mundial hasta la actualidad marcada por la emergencia sanitaria ocasionada por el SARS-CoV-2 también denominado COVID-19, este virus se detectó a finales del mes de diciembre del 2019 en la localidad de Wuhan, China a causa de un incremento anómalo de los casos por problemas respiratorios.

El Covid-19 es una enfermedad viral, caracterizada por ser de fácil transmisión, esto ha afectado a individuos, organizaciones y países a nivel mundial. En vista de ello los gobernantes de los diferentes países se vieron obligados a detener la economía, así como las actividades productivas por más de 30 días, al mismo tiempo uno de los objetivos durante la cuarentena se centraba en reducir el nivel de contagios, controlar la enfermedad y, en última instancia, volver a la normalidad.

En Ecuador, las Mipymes juegan un papel primordial ya que son consideradas la base del desarrollo económico del país; lamentablemente a razón de lo anteriormente expuesto, las empresas confrontan problemas para mantener una estabilidad en todos los ámbitos y alcanzar un crecimiento de algún tipo; el confinamiento paralizó aproximadamente el 70% de las actividades económicas, los sectores más afectados fueron el área de manufactura, servicios, el comercial y la agricultura. En el período de marzo-junio del 2020, muchas empresas desaparecieron, esto como resultado de la pandemia y la crisis económica existente, la reducción de la producción, así como la desaparición de sus actividades ocasionaron una falta de liquidez ocasionando que estas no puedan mantenerse en operación.

Es por ello que resulta necesario conocer el estado en el que se encuentran las Mipymes, saber cómo han afrontado este gran reto que fue impuesto por COVID-19, en base a ello establecer estrategias que ayuden a su mejor desenvolvimiento contable por la pandemia del COVID-19 y las medidas de contención adoptadas están teniendo un impacto económico y social demoledor en el tejido empresarial de la Zona 6 y del país, especialmente en las Mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas), como consecuencia de la reducción en la demanda, bajando sus niveles de producción y de empleo y tienen serios problemas de liquidez.

El presente proyecto estuvo orientado en realizar algunas tácticas contables, que son herramientas para los profesionales en finanzas, contabilidad y auditoría, que hay tener claramente definido, para poder asesorar y tomar decisiones.

Dentro de nuestro estudio, los negocios así como el trabajo tuvo un cambio radical, se generó el telemarketing, las empresas están aplicando nuevas políticas de ventas, a crédito a plazo, hablar de sesenta días era un sacrilegio en las empresas comercializadoras de bienes, actualmente están arriba de los ciento ochenta días con el afán de poder conseguir clientes, otro tema en el que se está involucrando el sector comercial e industrial es el hecho de diversificar los productos, anteriormente se fabrica un producto, hoy ese

mismo producto se fabricará en diferentes maneras, en diferentes presentaciones, con diferentes sabor, precios, por la imaginación y la creatividad, que va a permitir mantener los negocios, además se deben mejorar las actividades productivas, algo está haciendo el gobierno de Guillermo Lasso, al respecto, es promover la reactivación económica con créditos interesantes y reducción de aranceles a materias primas, a bienes de capital, a los insumos que usan las industrias para producir, mejorar y motivar los sectores productivos.

En donde vamos a tener que poner énfasis es en un mayor y mejor control presupuestario, desde ese punto de vista las reglas han cambiado de manera significativa, de allí que todo negocio si no tiene un control presupuestario, tuvo serios problemas el año anterior y algunas Mipymes aun en el presente año, como por ejemplo las empresas del sector turístico.

Con relación a este aspecto, nos queda como profesionales asesores de empresas, conocer que le espera al empresario Ecuatoriano, que le preocupa y le interesa, el reinvento es una herramienta que vamos a tener que considerar, la preparación del profesional es fundamental, de allí que se hace necesaria la formulación oportuna de los estados financieros, porque es un factor fundamental para tomar decisiones, no hay empresa que funcione sin conocer antes su situación financiera, no solo ahora con el problema del mundo COVID, que tenemos, sino en todo el tiempo, la formulación de los estados financieros tiene que ser oportuna, no se puede tomar decisiones si los mismos no están listos al menos en los cinco primeros días del mes subsiguiente, tal como lo determina la Norma Internacional de Contabilidad N°1, con relación a la presentación de los estados financieros, y fundamental que incluya elementos importantes y relevantes de la contabilidad, a través de las notas aclaratorias a los estados financieros.

Según, la situación financiera la analizamos a través del estado de situación financiera y el estado de cambios en el patrimonio para conocer las fortalezas que tienen las empresas, el rendimiento financiero para saber si realmente estamos ganando o estamos perdiendo, es el estado de resultados integrales que es base, además como herramienta financiera tenemos el presupuesto, no solo de operación sino de inversión, es importante que las empresas que lo aplican, debe también tener el flujo de caja, alimentando en base a cobranzas, considerando los ingresos en base o función a los pagos que tiene que realizar la compañía. De igual manera, el flujo de efectivo como estado financiero va ser el resultado de lo que se está documentando para que la administración sepa, como se está utilizando los recursos, a través de operaciones, financiamiento, e inversión y las notas aclaratorias para cuando cualesquier lector de los estados financieros, conozca en qué situación se encuentra la empresa, que tipos de contingencias hay, sea laboral, societario, que incertidumbre tiene la compañía, con respecto a tales y cuales productos, entre otros temas, de allí que es importante para que de manera oportuna se tome las decisiones pertinentes.

Con respecto al contenido contable, fue necesario analizar a especie de un barrido en las principales cuentas de los estados financieros y en consonancia con lo que sostiene la

Norma Internacional de Contabilidad, así por ejemplo para el caso de las inversiones temporales, el Contador, Gerente financiero, los Auditores, debemos estar plenamente identificados con la NIC N°7, allí reza textualmente lo se tiene que hacer, igual ocurre con los activos financieros, que debe realizarse en cumplimiento a lo que dice la NIC N°9, en semejanza y en conjunto con la Norma Internacional de Información Financiera, que es la NIIF N°9, habla de la provisión para cuentas incobrables, es un capítulo que se indagó en la presente investigación, lo que trajo como resultado que se debía hacer provisiones importantes al 31 de diciembre del 2020, el párrafo B5 de la NIIF N°9, nos dice como tenemos que ir haciendo las provisiones del deterioro de esas cuentas por cobrar, que en muchos casos se convirtieron en cuentas incobrables, para ello es importante que el área financiera tenga, la información para que la administración vaya conociendo los problemas, una cartera clasificada por edades, donde haya la cartera corriente y vencida a 30, 60, 90, 180 y 360 días, que tipo de garantía tengo sobre esa cartera, que certeza y conocimiento tengo, del negocio de mi deudor, son informaciones importantes, que se debe tener a la mano, de tal suerte que en un país como el nuestro en donde tenemos, cuentas de clientes por cobrar, la normativa nos da todas la luces para ir tomando las decisiones con respecto a este tema.

Los inventarios ahora llamados existencias, según las NIC N°2, están claramente definidos al igual que su deterioro, para provisión para inventarios en mal estado, a través de la NIC N°2, que son normas que los responsables del manejo financiero debemos estar familiarizados para cumplir con esa exigencia en el proceso contable y tener consecuentemente estados financieros confiables.

Igualmente, para lo que es propiedad planta y equipo NIC N°16, nos da los insumos básicos, no solamente para el reconocimiento del activo, sino para el tratamiento contable, esta cuenta que es muy importante especialmente en el sector industrial.

Ahora nos corresponde ver la parte del pasivo, donde los pasivos financieros le corresponde a la NIC N°39, así como los pasivos principalmente con proveedores, la Norma Internacional de Contabilidad N°1, y para lo que es beneficios sociales, está la NIC N°19, donde nos da las pautas del registro, hay que cumplir con lo que dispone la Súper Intendencia de Compañías para las provisiones por desahucio y jubilación, de manera paralela el reconocimiento de gastos, de conformidad a lo que nos dice el Servicio de Rentas Internas.

Por el lado del patrimonio, hay que tener cuidado con lo que dice la NIC N°1 y 32, con respecto al capital al igual que la reserva legal y otros resultados integrales, y el tema de súperavit por valuación de propiedades planta y equipo, que debe cumplir con las disposiciones de los organismos de control, para lo que son avalúos, la norma dice que hay que revalorizar por lo menos cada cinco años no menos de tres y en la práctica en las Pymes esto se está cumpliendo, hay casos que dicen yo no revalorizo, porque eso me genera más costos en el momento de la depreciación, allí ya se cae en otro campo, que es en el del auditor externo, que tendrá que calificar a que si es o no aplicable establecer una apreciación en el dictamen de auditoría.

Por el lado de los ingresos es muy importante no introducir como hacíamos en el pasado de considerar todo en una sola bolsa, en el estado de resultados, si no que ahora clasificamos ingresos ordinarios, conforme la NIC N°18 y extraordinarios, conforme lo establecen las NIIF N°15 y NIIF N°8, respectivamente, en donde está claramente definido, el costo de venta que no es solo un tema que tenemos que basarnos en la NIC N°2, si no en aspectos operativos de la compañía, si es un empresa comercial el costo de ventas, es un tema muy rápido de definirlo, pero si estamos hablando de una empresa industrial, en donde tenemos diferentes componentes como es la materia prima y los materiales, los gastos de fabricación y la mano de obra, hay que afinar bien el lápiz a ver si esos costos de ventas están bien determinados y que consecuentemente, provoquen un impacto muy significativo en el estado de resultados integrales.

Lo que corresponde a los gastos, la misma norma lo determina la NIC N°1, por norma general vamos a reconocer gastos cuando se registra, así como los ingresos cuando se realizan. Con respecto a los gastos es fundamental guardar consistencia con la normativa tributaria que rige el País, para poder determinar cuáles son los gastos tributarios y cuáles son los exentos, de tal manera que podamos tener una información meridianamente clara, con respecto a determinar que gastos son deducibles y que gastos no lo son.

Conclusiones.

A continuación, se exponen las principales conclusiones, integrando los resultados de los cuestionarios, y la técnica de la observación:

- Del análisis de los gráficos N°1, 2 y 3 respectivamente, se sostiene que la actividad principal es el comercio con el 40,55%, que la microempresa con el 40,76%, desempeña un papel fundamental en nuestra realidad económica y podemos agregar que un 59,24% de estas empresas forman parte de la sociedad mercantil, cumpliendo con deberes y obligaciones, y que los puntos de mayor interés para las Mipymes y que han tenido que afrontar fueron, la producción con el 24,31%, la rentabilidad con el 22,23%, la liquidez con él 19,39%, el empleo con el 19,02%, y desfase presupuestario con el 13,25%, ya que debido a la emergencia sanitaria han tenido que tomar decisiones muy firmes para mantenerse unas en el mercado y otras han tenido que cerrar sus puertas.
- Con un enfoque dirigido al ámbito económico y contable, basándonos en los resultados arrojados de las 471 empresas encuestadas podemos mencionar que dichas empresas y gran parte de la economía necesita reinventarse y proponer alternativas con relación a nuevos productos o equivalentes que cubran las mismas necesidades, puesto que la pandemia ha provocado una contracción notoria en la economía, habiendo generado por tanto el telemarketing, nuevas políticas de ventas a crédito, como se demuestra en grafica N°4 en el 41,24%, y ventas online en un 19,29% con el afán de poder conseguir clientes, es importante también el involucramiento del sector comercial e industrial en la diversificación de productos y servicios en un 16,46%, considerando la invención, imaginación y la

creatividad, que permitirá mantener los negocios, igualmente se hace necesario mejorar las actividades productivas, así como se refleja en el gráfico N°5, es necesario persuadir a los consumidores y usuarios mediante promociones en el 31,77%, de allí que el resultado de este análisis muestra que las empresas tienen una alta capacidad de generar efectivo o sus equivalentes, pues claro esta como han venido adaptándose a esta nueva realidad frente al Covid-19 sin perder sus oportunidades de negocio, todos los resultados en proporción a su gestión, pro actividad y planificación pues han sabido identificar los medios y estrategias para seguir operando en el mercado.

- En base a la variable “¿Cuáles de los ingresos por actividades ordinarias, según sus transacciones está relacionada a su empresa?” podemos dejar como resultado que el 63,62%, según gráfico N°7, disminuyó sus ventas, por tanto generaron pérdidas dentro de su estado de resultados ya que una pequeña cantidad decidió actualizar sus ventas, otras tuvieron el privilegio de mantener los ingresos y otras tuvieron que acceder a nuevas inversiones sin embargo consideran la importancia de la capacidad de pago, según el gráfico N°6, en un 75,79%, de allí que se espera que con la reactivación económica y la propuestas realizadas al menos el 40% de empresas que estaban dentro del rango de pérdidas salgan de ese nivel y empiecen a mantener sus ventas o mejoren sus ingresos.
- Así también, quienes dirigen las empresas que fueron encuestadas, reflejan que se tuvo que tomar decisiones que pueden encaminar a sus negocios a mantenerse en el mercado competitivo o de cerrar sus negocios, siendo primordial la supervivencia, han tenido que enfrentarse conforme la gráfica N°8, revisar horarios de trabajo en el 30,31%, reducción de personal en el 20,60%, revisar los procesos productivos en un 22,18% y la verificación de productos no rentables en el 15,62% entre lo más relevante, con el afán de recortar recursos, costo y gastos, para mantenerse y ser sustentables económica y financieramente.
- De la investigación se determina que los estados financieros preparados bajo NIIF, dan mayor confianza a los accionistas, administradores, empleados, organismos de control y terceros usuarios de la información financiera de las empresas. De allí que las Normas Internacionales de Información Financiera son lineamientos aplicables a todo tipo de industrias, negocios y actividades en el mundo, y están orientadas en una buena parte a las Mipymes, por tanto en nuestro país se debe aplicar las normas más comunes relacionadas con las principales cuentas del balance y considerando siempre el principio de materialidad; tales como: cuentas y documentos por cobrar, inventarios, activos fijos, inversiones, cargos diferidos, pasivos laborales, ingresos y gastos, entre otras.
- Por su parte, los Contadores y Auditores debemos cumplir estrictamente con la aplicación de la normativa contable internacional que ha sido dispuesta por la Superintendencia de Compañías, para el caso de la Mipymes, como componente fundamental es importante el análisis de las normas y principios generales de la Contabilidad, el control presupuestario, analizar el financiamiento de las actividades como son los recursos propios y de terceros que permiten desarrollar la estructura completa de la información financiera, así como los diferentes ajustes

contables que permitan proporcionar información confiable y real a los usuarios, para una correcta toma de decisiones, ante la pandemia del COVID-19.

- La información recogida permitió determinar que el Contador es el encargado de las actividades económicas y financieras en forma moderna e integral, el contador actual no solo es un contador de cuentas contables, que realiza declaraciones tributarias, su campo de acción es mucho más amplio, los contadores son consultores, asesores de negocios, manejan normativas, prestan diferentes servicios como auditores internos y externos, manejo y análisis de datos, Big data, manejo y control de presupuestos, pericias contables y muchas más actividades que requieren las Mipymes.

Referencias bibliográficas.

Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (7ª Edición), Caracas – Venezuela. Editorial El pasillo, C.A.

Aguirre, N. (2020). Niif para las Pymes, Normas Internacionales de información Financiera para Pequeñas y medianas Entidades (Pymes), Quito- Ecuador. Editorial Aguirre y Asociados Cía. Ltda.

Freire, J., & Freire, V. (2019). Guía de implementación práctica sobre la implementación de la NIIF en el Ecuador. Quito-Ecuador. Editorial Dimedios.

González, D., & Pierre, P. (2016). La contabilidad administrativa y la toma de decisiones Financieras. Guayaquil-Ecuador. Editorial ULVR. 94 p.

Hargadon, B., & Múnera, A. (1994). Principios de Contabilidad, (4ta edición), Colombia. Editorial Norma S.A.

Hendriksen, E. (2012). Teoría de la contabilidad. República de México, Editorial Uthea.

La Comisión Económica para América Latina – CEPAL (2018), Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo, Edición. OCDE, Paris.

Ley Orgánica de apoyo humanitario (2020). Gaceta oficial N° 229, del 22 de junio del 2020.

Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, (2020), publicada en el Suplemento del Gaceta Oficial N° 151, del 28 de febrero del 2020.

Mejía, E., Mora, G., Montes, C., & Montilla, O. (2014), Marco Conceptual de la biocontabilidad. Sinapsis (6), 147-178. 77

Parella y Martins (2003). Metodología de la investigación cuantitativa. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Puruncjas, M. (2019). Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, Casos prácticos y analizados para Pymes. (9ª Edición). Quito-Ecuador. Editorial Publicont ediciones contables.



PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Becerra Molina, E., Jaramillo Calle, Y., & Astudillo Arias, P. (2021). La importancia de la información contable ante la incertidumbre del Covid-19, en las Mipymes en el entorno de los negocios en la región 6 . Visionario Digital, 5(3), 111-132.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1779>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.





Modernización de la legislación de jornadas y formas de contratos laborales

Modernization of the legislation on working hours and forms of employment contracts

Norma Yolanda Villacis Venegas.¹

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1798>

Abstract

In Ecuador, as in most of the countries of the world, the serious economic, political and social repercussions are experienced as an effect of the pandemic that has hit the world since the end of 2019 and that apparently will extend indefinitely. All these circumstances have forced the Ecuadorian state to reform its labor legislation, seeking to make the forms of contracts and their hours more flexible to avoid massive layoffs and to provide some kind of tool for personnel management to companies that try to continue in operation despite current unfavorable conditions. **Objectives:** Identify reforms to labor legislation, analyze the social effects of labor reforms. **Methodology:** Applies the quantitative method, bibliographic design, documentary type, cross-sectional, analytical explanatory with the objectives of the study by the cause-effect method, without the intervention of the researcher. **Contributions:** This article aims to analyze the reforms to the labor code and their effects on the productive and social sectors, in addition to establishing a base for documentary consultation of the laws in force.

Keywords: legislation, working hours, labor contracts, modernization, employer, employee, telecommuting, special hours, work code.

¹ Escuela Superior Politecnica de Chimborazo Sede Morona Santiago, Carrera de Contabilidad y Auditoría, norma.villacis@esPOCH.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0002-6314-3805>

Resumen

En el Ecuador como en la mayoría de los países del mundo, se viven las graves repercusiones económicas, políticas y sociales como efecto de la pandemia que azota el mundo desde finales del 2019 y que al parecer se extenderá de manera indeterminada. Todas estas circunstancias han obligado al estado ecuatoriano a la reformar de su legislación laboral, en busca de flexibilizar las formas de contratos y sus jornadas para evitar despidos masivos y otorgar algún tipo de herramienta para el manejo del personal a las empresas que tratan de continuar en operación a pesar de las poco favorables condiciones actuales. **Objetivos:** Identificar las reformas a la legislación laboral, analizar los efectos sociales de las reformas laborales. **Metodología:** Aplica el método cuantitativo, diseño bibliográfico, tipo documental, de corte transversal, analítico explicativo con los objetivos del estudio por el método de causa efecto, sin intervención del investigador. **Aportes:** El presente artículo pretende un análisis sobre las reformas al código laboral y sus efectos en los sectores productivos y sociales, además de establecer una base de consulta documental de las leyes vigentes.

Palabras claves: legislación, jornadas laborales, contratos laborales, modernización, empleador, empleado, teletrabajo, horarios especiales, código de trabajo.

Introducción

Al analizarse los cambios realizados en la legislación laboral a través del tiempo y principalmente la modernización de la misma para ajustarse a la realidad del mundo entero (pandemia), podemos acotar que dicha legislación simplemente trata de seguirle el paso a las nuevas necesidades empresariales y por lo tanto laborales y cumplir con lo que se señala en la Constitución Política del Ecuador que establece entre sus deberes fundamentales el impulso de actividades productivas a través de instancias gubernamentales que las promuevan, fomenten y respalden el desarrollo (2008, título sexto: régimen de desarrollo, capítulo primero: principios generales los deberes fundamentales que mantiene el estado con relación al buen vivir, art. 277), favoreciendo así el desarrollo de la fuerza laboral, promoviendo espacios que garanticen el pleno empleo en la sociedad ecuatoriana.

La evolución del proceso productivo, ha cambiado a través del tiempo las características y formas del trabajo, ajustándose a las demandas de la sociedad, siendo el trabajo parte esencial de la vida, ayudando al ser humano a sentirse parte integrante del proceso económico del país (Salazar et al., 2018), así ante las crecientes desigualdades políticas, sociales y económicas del país, se presenta la necesidad de una reforma a la constitución del Ecuador, que fue aprobada por consulta popular en el año 2008. En esta constitución se reconoce el sistema económico del Ecuador como social y solidario, el cual busca proteger a los medianos y pequeños sectores de la economía (Morales et al., 2020) y reconoce la importancia de estos sectores como los generadores de miles de empleos directos e indirectos, conformando parte integral del sistema laboral.

Existe una fuerte presión social, en todas las organizaciones por incrementar su productividad y de ello se desprende la necesidad de gestionar sus procesos y recursos, entre ellos el más importante que es el recurso humano, por lo cual se establecieron varias reformas a la legislación actual, aplicando un modelo de remuneración más flexible y variable, que permita desarrollar la productividad laboral y lograr cierto nivel de compromiso dentro de la organización.

Por lo antes expuesto como lo señala Cerón Miranda et al. (2019), en su artículo científico sobre remuneración variable, este tipo de modelos puede constituirse como un instrumento al momento de alcanzar los resultados comunes en una empresa, al estandarizar procesos más acordes a la realidad del país.

Por los antecedentes antes expuestos y considerando que la legislación laboral norma los procesos del trabajo humano, y este trabajo evoluciona en concordancia con la evolución de los procesos productivos que a la vez de adaptan a las necesidades del entorno, la modernización de las leyes de trabajo era necesarias y urgentes. Pero el presente trabajo no trata de probar la necesidad de una reforma laboral, porque esta era evidente, el presente trabajo se enfoca en los cambios surgidos, su afectación a nivel social y si en el análisis de si cubrieron los distintos requerimientos de los actores, como lo son el sector productivo y los trabajadores.

Metodología

El estudio y comprensión de los problemas humanos exige una amplia pluralidad metodológica, seleccionar uno u otro método a utilizar, dependerá del problema concreto a evaluar (Palella y Martins, p. 42).

La justificación del problema, indica la razón por la cual se quiere realizar dicha investigación, y el aporte que se pretende lograr en los distintos ámbitos, sean estos: sociales, políticos, económicos, humanos, etc. (Palella y Martins, p. 60).

Al definir los objetivos se determina qué tipo de investigación se realizará y deberá establecerse: el diseño, tipo, nivel y modalidad de estudio (Palella y Martins, p. 84).

La presente investigación aplica el método cuantitativo, diseño bibliográfico, tipo documental, de corte transversal, analítico explicativo con los objetivos del estudio por el método de causa efecto, sin intervención del investigador. La justificación del problema realiza un enfoque teórico, al analizar la legislación actual y su evolución o modernización para adaptarse a las circunstancias actuales del país.

Marco teórico

El Código de trabajo publicado en el año 2015, está acompañado de una serie reformas y aplicaciones al código y reglamentos de aplicación, que son emitidos y actualizados a través de Acuerdos Ministeriales, pero la mayor cantidad de reformas fueron dadas por obvias razones en el año 2020, por la pandemia que azoto los sectores económicos a nivel mundial.

Entre los cambios que requirió la legislación laboral se pueden derivar un sin número de temas a ser tratados, este artículo se enfocara en dos de ellos, considerándolos importantes en la manera de establecer los nuevos contratos laborales:

1. Horarios de trabajo (horarios especiales).
2. Teletrabajo y Teletrabajo emergente

Horarios de trabajo (horarios especiales)

Los tiempos actuales exigen la constante modernización de la legislación, es así que desde el año 2012 ya se establecía la primera “Norma que regula de aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales”, publicada en el Acuerdo Ministerial 2012-0169, en el Registro oficial 884 (2012), que señala:

<p>NORMATIVA DEROGADA Acuerdo Ministerial 2012-0169</p>	<p>“Artículo 2.- Horarios especiales. - Se consideran horarios especiales y por tanto están sujetos a autorización del Ministerio de Relaciones Laborales, todos aquellos horarios que por necesidades específicas (internas o externas) de la industria o negocio no cumplan con alguna o algunas de las circunstancias señaladas en el artículo anterior, es decir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que impliquen trabajo más de cinco días consecutivos y contemplen días adicionales o acumulados de descanso a los establecidos para la jornada ordinaria. 2. Que impliquen trabajo por menos de cinco días consecutivos con intervalos de descanso menores a los dos días consecutivos. 3. Que impliquen horarios rotativos, sean diurnos como nocturnos o mixtos...”
---	---

Posteriormente se emite el Acuerdo Ministerial 2018-0176, “Reforma a la Norma que regula de aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales, publicada en el Acuerdo Ministerial 2012-169, en el Registro oficial 884”, (2018), que sustituyo básicamente el artículo 2, mismo que fue actualizado en el Acuerdo Ministerial 2018-0193, “Reforma a la Norma que regula de aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales”, publicada en el Acuerdo Ministerial 2012-169, en el Registro oficial 884”, (2018), que incluyo al final del artículo 2 un párrafo y se derogo el numeral 8 del mismo artículo, que señala:

<p>NORMATIVA DEROGADA Acuerdo Ministerial 2018-0176</p>	<p>“Artículo 2.- Sustitúyase el artículo 2, por lo siguiente: Artículo 2.- Horarios especiales. - Se consideran horarios especiales y por tanto están sujetos a autorización del Ministerio de Trabajo, todos aquellos horarios que por necesidades específicas (internas o externas) de la industria o negocio no cumplan con alguna o algunas de las circunstancias señaladas en el artículo anterior, es decir:</p> <p>Que impliquen trabajo más de cinco días consecutivos y contemplen días adicionales o acumulados de descanso a los establecidos para la jornada ordinaria.</p> <p>Que impliquen trabajo por menos de cinco días consecutivos con intervalos de descanso menores a los dos días consecutivos.</p> <p>Que impliquen horarios rotativos, sean diurnos como nocturnos o mixtos.</p>
<p>Acuerdo Ministerial 2018-0193</p>	<p>Que implique una jornada parcial de treinta y seis (36) horas semanales, que podrán ser distribuidas en hasta seis (6) días a la semana.</p> <p>Que impliquen una jornada especial de cuarenta (40) horas semanales, que podrán ser distribuida en hasta seis (6) días a la semana.</p> <p>Que se realicen en Call Center, mismo que podrá tener una duración máxima de seis (6) horas de trabajo distribuidas en hasta cinco (5) días a la semana.</p>

Que se realicen en casas de salud, respecto a radiaciones nocivas para el ser humano, mismo que podrá tener una duración máxima de seis (6) horas de trabajo distribuidas en hasta cinco (5) días a la semana.

Que se realicen en el subsuelo, mismo que podrá tener una duración máxima de seis (6) horas de trabajo distribuidas en hasta cinco (5) días a la semana.

(derogado en AM-2018-0193)

“Los horarios especiales señalados en los numerales 4 y 5 del presente artículo son exclusivamente aplicables para las tipologías contractuales que el Ministerio del trabajo explica.” (Párrafo incluido en el AM 2018-0193).

Poco tiempo después se emite el Acuerdo Ministerial 2018-0219, “Emitir las Normas que regulan la aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales”, publicada en el Registro oficial 377, (2018), dejando sin efecto los acuerdos ministeriales:

- Acuerdo Ministerial 2012-169, publicado en el Registro oficial 884 (2012). *Norma que regula de aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales.* Ecuador.
- Acuerdo Ministerial 2018-0176, publicado en el Registro Oficial 322. (2018). *Reforma a la Norma que regula de aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales, publicada en el Acuerdo Ministerial 2012-169, en el Registro oficial 884”.* Ecuador.
- Acuerdo Ministerial 2018-0193, publicado en el Registro oficial 884. (2018). *Reforma a la Norma que regula de aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales, publicada en el Acuerdo Ministerial 2012-169, en el Registro oficial 884”.* Ecuador.

Así el Acuerdo Ministerial 2018-0219 (2018), que entró en vigencia el 31 de octubre del 2018, establece de una manera clara la normativa e incorpora todas las reformas que se aplicaron y derogaron desde el año 2012 hasta el año 2018, así:

<p>NORMATIVA VIGENTE</p> <p>Acuerdo Ministerial 2018-0219</p>	<p><i>“EMITIR LAS NORMAS QUE REGULAN LA APLICACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE HORARIOS ESPECIALES</i></p> <p>Artículo 1.- Horarios ordinarios o regulares. - <i>Se consideran horarios ordinarios o regulares, y por tanto no sujetos a autorización por parte del Ministerio del Trabajo, aquellos que se encuentren enmarcados en las siguientes circunstancias:</i></p> <p><i>1. Jornada ordinaria diurna de 8 horas diarias. 2. Jornada ordinaria nocturna de 8 horas diarias. 3. Jornada ordinaria mixta de 8 horas diarias, entendiéndose a esta como aquella que inicia en una jornada ordinaria diurna y termina en una jornada ordinaria nocturna o viceversa. 4. Jornada de 40 horas semanales ocurridas en cinco días seguidos. 5. Jornada que se ejecuta de lunes a viernes, con descanso los días sábado y domingo, o que por acuerdo de las partes se reemplaza los días de descanso (sábado y domingo) por otros días de la semana, siempre que se trate de días seguidos (48 horas consecutivas). 6. Descanso de hasta dos horas a la mitad de una jornada ordinaria diaria. Los contratos de trabajo deberán contener detallados específicamente el horario ordinario o regular que aplique al trabajador, con lo cual no requerirá ninguna otra formalidad sobre este tema para su registro.</i></p> <p>Artículo 2.- Horarios especiales. - <i>Se consideran horarios especiales y por tanto están sujetos a autorización del Ministerio del Trabajo, todos aquellos horarios que por necesidades específicas (internas o externas) de la industria o negocio no cumplan con alguna o algunas de las circunstancias señaladas en el artículo anterior, es decir:</i></p> <p><i>1. Que impliquen trabajo más de cinco días consecutivos y contemplen días adicionales o acumulados de descanso a los establecidos para la jornada ordinaria. 2. Que impliquen trabajo por menos de cinco días consecutivos con intervalos de descanso menores a los dos días consecutivos. 3. Que impliquen</i></p>
---	--

horarios rotativos, sean diurnos como nocturnos o mixtos. 4. Que implique una jornada parcial de treinta y seis (36) horas semanales, que podrán ser distribuida en hasta seis (6) días a la semana. 5. Que impliquen una jornada especial de cuarenta (40) horas semanales, que podrán ser distribuida en hasta seis (6) días a la semana.

De acuerdo a las necesidades del empleador, podrá existir más de un horario especial sometido a autorización del Ministerio del Trabajo. En caso de empresas o empleadores que no cuenten con trabajadores al momento de la solicitud de aprobación de horarios especiales, deberán adjuntar una certificación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de no contar con trabajadores.

Entiéndase como jornada parcial, a aquella que se celebra para prestar servicios durante un tiempo inferior a las ocho (8)

Artículo 3.- Horarios especiales para radiólogos. - Los tecnólogos médicos (radiólogos) podrán trabajar seis horas diarias expuestos a radiaciones, un máximo de treinta (30) horas semanales; y, dos (2) horas diarias en asuntos administrativos inherentes a sus funciones para completar su jornada máxima de ocho horas diarias y 40 horas semanales, sumadas entre estas dos.

Artículo 4.- Procedimiento. - Para someter a autorización del Ministerio del Trabajo un Horario Especial, el empleador deberá presentar los siguientes documentos: 4.1. Solicitud de autorización de horario especial que deberá contener la exposición de motivos que generan la necesidad de implementar el horario especial, así como la especificación exacta de cómo operaría el o los horarios especiales sometidos a autorización. 4.2. Consentimiento expreso y por escrito de cada trabajador que se vería obligado a ejecutar el horario especial sometido a autorización. Esta autorización se entenderá incorporada si es que consta en: contrato individual de trabajo, contrato colectivo, acta transaccional o reglamento interno de trabajo. 4.3. Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC). 4.4. Copia del documento que acredite la representación de la persona que suscriba la solicitud a nombre del empleador. 4.5. Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación de la persona que suscriba la solicitud en representación del empleador o del empleador directo, cuando se trate de una persona natural. En caso de extranjeros, se presentará copia de la cédula de identidad o pasaporte. 4.6. Certificado actualizado de Cumplimiento de Obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El Ministerio del Trabajo analizará la documentación presentada por el empleador y el Director Regional del Trabajo mediante resolución autorizará el horario especial sometido a su estudio, en los casos en que corresponda.

Artículo 5.- Horas suplementarias y/o Extraordinarias-Al igual que en los Horarios Regulares, en los Horarios especiales también podrán los empleadores aplicar de manera extraordinaria y con acuerdo de los trabajadores la ejecución de horas suplementarias o extraordinarias, en cuyo caso éstas deberán realizarse dentro de los límites establecidos en el artículo 55 del código del Código del Trabajo y con los recargos establecidos en el mismo artículo.

Artículo 6.- Nuevas contrataciones. - En los contratos de trabajo que el empleador realice con trabajadores contratados para ejecutar su labor en un Horario Especial se deberá especificar claramente el horario que le aplicará, así como el número de Resolución que respalda ese Horario Especial.”

En este acuerdo se establece con claridad lo que se considerado jornadas especiales de trabajo, procedimientos ante el Ministerio de Trabajo, y el pago de horas extras que se realizara dentro de los límites establecidos del Art. 55 del Código de Trabajo (2015), que señala:

NORMATIVA
VIGENTE

“Art.55.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias.-
Por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos 47 y 49 de este Código, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes prescripciones:

CODIGO
DE TRABAJO
(2015)

1. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana.
2. Si tuvieran lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagará la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo. Si dichas horas estuvieren comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, el trabajador tendrá derecho a un ciento por ciento de recargo. *¡Para calcularlo se tomará como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno;*
3. En el trabajo a destajo se tomarán en cuenta para el recargo de la remuneración las unidades de obra ejecutadas durante las horas excedentes de las ocho obligatorias; en tal caso, se aumentará la remuneración correspondiente a cada unidad en un cincuenta por ciento o en un ciento por ciento, respectivamente, de acuerdo con la regla anterior. Para calcular este recargo, se tomará como base el valor de la unidad de la obra realizada durante el trabajo diurno; y,
4. El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el ciento por ciento de recargo.”

Por lo expuesto anteriormente se establecía la necesidad de horarios de trabajos distintos a las 8 horas diarias de lunes a viernes como días laborables en los distintos sectores y empresas ecuatorianas. De allí desde el año 2012 ya se establecía una legislación que norme los distintos horarios y su forma de pago, que finalmente y después de varios años y reformas se estableció como lo norma el MDT-2018-0219.

Teletrabajo

A pesar de haber tomado fuerza en el año 2020 por la pandemia, el teletrabajo no es un concepto totalmente nuevo en nuestra legislación laboral. En el año 2016 ya el Ministerio de Trabajo emitía la primera normativa en el Acuerdo Ministerial 2016-0190, publicado en el Registro oficial 825, (2016), “Expedir las normas que regulan el teletrabajo en el sector privado”. A inicios del año 2018, se emite el 11 de enero el Acuerdo Ministeriales 2018-0002a, (2018), “Expedir la reforma al Acuerdo Ministerial 2016-0190, por el cual se expidió la norma que regulan el teletrabajo en el sector privado”, donde se incluyó un párrafo al final del artículo 7, para establecer la condición de las personas a las que se le daba preferencia para ser consideradas para la modalidad de teletrabajo, reformas que señalan entre otros puntos:

<p>NORMATIVA DEROGADA</p>	<p>Art. 2. Definiciones. - Para efectos de la aplicación del presente acuerdo se observarán las siguientes definiciones:</p> <p>a) Teletrabajo. - El teletrabajo es una forma de prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo a través de la cuales el trabajador/a realiza sus actividades fuera de las instalaciones del empleador, siempre que las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), tanto para su gestión como para su administración y control. El teletrabajo podrá prestarse de las siguientes formas:</p> <p>1. Permanente: Se realiza siempre fuera de las instalaciones donde el empleador realiza sus actividades, utilizando medios y recursos tecnológicos de información y comunicación; el teletrabajador/a podrá asistir a las instalaciones de la empresa para quien presta sus servicios, cuando sea requerido por el empleador.</p> <p>2. Parcial: Se realiza fuera del lugar habitual del empleador hasta un máximo de 24 horas semanales y el resto de horas se prestan los servicios en las instalaciones del empleador.</p> <p>b) Teletrabajador. - Toda persona que tiene calidad de trabajador/a de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo, y que efectúe sus labores</p>
<p>Acuerdo Ministerial 2016-0190</p>	
<p>Acuerdo Ministerial 2018-0002a</p>	

mediante teletrabajo fuera de las instalaciones en las que mantiene su actividad el empleador, sea de manera parcial o permanente.

Art. 7. Aplicación al teletrabajo. - *Corresponde a la parte empleadora, realizar el análisis para la aplicación del teletrabajo, de acuerdo a las necesidades de ésta y al tipo de trabajo que se ejecute.*

Tendrán preferencia para la aplicación y aprobación del teletrabajo, las siguientes personas:

- *Mujeres embarazadas.*
- *Mujeres en período de lactancia.*
- *Personas con discapacidad.*
- *Personas con enfermedades catastróficas.*
- *Adultos mayores.*

(Párrafo incluido reforma AM-MDT-2018-0002a)

Art. 11. Jornada de trabajo. *En el marco de la legislación laboral vigente, el teletrabajador/a gestionará la organización de su tiempo de trabajo. No obstante, la jornada de trabajo no podrá exceder los límites establecidos en el Código del Trabajo. La carga laboral y criterio de resultados será equivalente y comparable al de las personas trabajadoras que se desempeñan en las instalaciones donde la parte empleadora realiza su actividad. El horario de trabajo podrá ser pactado y modificado por las partes.*

Art. 12. Horas suplementarias, extraordinarias y jornada nocturna. - *La parte empleadora deberá contar con los mecanismos internos que le permitan llevar un adecuado control respecto del pago de horas suplementarias o extraordinarias, así como jornadas nocturnas, de acuerdo a lo señalado en el Código del Trabajo, mismas que para el teletrabajo procederán con autorización previa del empleador y estarán sujetas a verificación.”*

Para marzo del 2020 la pandemia fue declarada y se hizo evidente la necesidad del distanciamiento social, así la prohibición de salir de los hogares fue instalada en todos las instituciones públicas y privadas del país. El trabajo por lo tanto se lo realizó desde casa, a excepción de sectores prioritarios que por su naturaleza requerían se realice de manera presencial. Pronto surgieron los problemas con la acumulación de tareas, despidos, excesivas horas para cumplir las labores, y fue necesario la emisión del Acuerdo Ministerial 2020-0181 “Expedir las directrices para la aplicación del teletrabajo en el Código del Trabajo, conforme lo establecido en la ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19”, que dejó sin efecto los Acuerdos Ministeriales MDT-2016-0190 y MDT-2018-0002^a, que señala:

<p>NORMATIVA VIGENTE</p> <p>Acuerdo Ministerial 2020-0181</p>	<p><i>“EXPEDIR LAS DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN DEL TELETRABAJO EN EL CÓDIGO DEL TRABAJO, CONFORME LO ESTABLECIDO EN LA LEY ORGÁNICA DE APOYO HUMANITARIO PARA COMBATIR LA CRISIS SANITARIA DERIVADA DEL COVID-19</i></p> <p><i>Artículo 1.- Del Objeto. - El presente Acuerdo Ministerial tiene como objeto expedir las directrices para regular la aplicación de la modalidad del teletrabajo, conforme lo establecido en la Disposición Reformatoria Primera de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19 y el Código del Trabajo.</i></p> <p><i>Art. 2.- Del Ámbito. - Está norma es de obligatorio cumplimiento para todos los empleadores y trabajadores, cuyos contratos de trabajo, nuevos o ya existentes y celebrados al tenor de las normas del Código del Trabajo, que apliquen esta modalidad.</i></p> <p><i>Art. 3.- Del teletrabajo. - El teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. La aplicación de esta modalidad no puede vulnerar derechos de las partes de la relación laboral y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación de trabajo. El empleador podrá optar por la modalidad de teletrabajo en cualquier momento de la relación laboral según la necesidad del negocio y/o la actividad que ejecute el trabajador. Esta modalidad podrá aplicarse en jornada completa o en jornada parcial, debiendo respetarse la jornada vigente, los límites de jornada máxima, los días de</i></p>
---	--

descanso, el pago de horas extraordinarias y suplementarias y los demás rubros previstos en el Código del Trabajo.

Art. 4.- De las herramientas para el teletrabajo. - El empleador deberá proveer los equipos, lineamientos e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo, debiendo notificar al trabajador con las directrices para supervisar y monitorear la ejecución de sus actividades; garantizando la salud y seguridad del trabajador, así como de su información personalísima, debiendo establecer condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus labores. El trabajador será responsable del cuidado y custodia de las herramientas y/o equipos entregados, así como de la confidencialidad de la información otorgada para la ejecución del trabajo.

Art. 5.- Del derecho a la desconexión. - Una vez finalizada la jornada de trabajo, el empleador garantizará el derecho a la desconexión del trabajador, el cual será de al menos doce horas continuas en un periodo de veinte y cuatro horas; y, durante el cual el empleador no podrá establecer comunicaciones con el teletrabajador, ni formular órdenes u otros requerimientos, salvo en el caso que se verifique una o más de las circunstancias previstas en el artículo 52 del Código del Trabajo. El trabajador tendrá derecho a mantener el tiempo de descanso que mantenía en la modalidad presencial, incluyendo el tiempo de almuerzo. En los casos de jornada parcial o jornadas especiales, se deberá establecer un tiempo de descanso al menos cada cuatro horas de teletrabajo continuo. El tiempo utilizado para el descanso, formará parte del derecho a la desconexión del trabajador.

Art. 6.- Del registro y notificación. - Previo a aplicar la modalidad de teletrabajo, el empleador deberá notificar por correo o físicamente al trabajador esta decisión. Una vez realizada la notificación, el empleador deberá en el plazo de 15 días contados desde la notificación de teletrabajo realizar el registro en el Sistema Único de Trabajo (SUT), editando el registro vigente de cada trabajador a esta modalidad. Es de responsabilidad del empleador este registro.

Art. 7.- De la imposibilidad del teletrabajo. - Cuando la naturaleza de las labores del trabajador imposibilite la adopción del teletrabajo, el empleador no podrá hacer uso de esta modalidad. Así también, cuando la naturaleza de la labor ejecutada por el trabajador permita la adopción del teletrabajo, pero el trabajador se ve imposibilitado de ejecutarla por circunstancias particulares y no atribuibles al trabajador, éstas deberán ser informadas de inmediato al empleador. De comprobarse tales circunstancias por parte del empleador, no se podrá hacer uso de esta modalidad. Las causales de imposibilidad de teletrabajo establecidas en este artículo, bajo ningún concepto son causales de terminación de la relación laboral.

Art. 8.- De la notificación y justificación de la imposibilidad. - El trabajador imposibilitado de ejecutar sus labores a través de teletrabajo, deberá informar de tal circunstancia al empleador dentro del término de 3 días luego de notificado con el inicio del teletrabajo, adjuntando los respaldos que sustenten su imposibilidad. En caso de que el trabajador no notifique su imposibilidad dentro del término previsto en este artículo, se configurará el supuesto de abandono de trabajo previsto en el número 1 del artículo 172 del Código del Trabajo. Cuando el trabajador, habiendo notificado al empleador dentro del término establecido en este artículo, no justifique la imposibilidad alegada, deberá acogerse al teletrabajo de acuerdo con lo dispuesto por el empleador.

Art. 9.- De la reversibilidad. - Cuando un trabajador hubiere pasado a modalidad de teletrabajo, podrá volver a prestar sus servicios de forma presencial por pedido del empleador, excepto en los siguientes casos:

- a) Si el contrato de trabajo se hubiese modificado permanentemente por acuerdo entre las partes hacia la modalidad de teletrabajo; y,*
- b) Si por disposición de autoridad competente no fuera posible el trabajo presencial.*

Art. 10.- De los nuevos contratos de teletrabajo. - Los nuevos contratos de trabajo que apliquen esta modalidad deberán celebrarse por escrito y contendrán los requisitos establecidos en el artículo 21 Código del Trabajo. Podrá fijarse un período de prueba en aquellos casos en los que no se trate de

un cambio de condiciones en una relación laboral ya existente. Esta modalidad no modificará las causales de visto bueno determinadas en los artículos 172 y 173 del Código del Trabajo, ni las causales de terminación de contrato establecidas en el artículo 169 del Código del Trabajo.

Art. 11.- De la jornada y remuneración del teletrabajo. - La jornada de trabajo bajo esta modalidad no podrá exceder los límites establecidos en el Código del Trabajo. La remuneración que perciba el teletrabajador no podrá ser menor al salario básico o los salarios sectoriales determinados para jornada completa ordinaria o su proporcional para jornada parcial, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. El pago de la remuneración se podrá realizar diariamente, semanalmente, quincenalmente o mensualmente previo acuerdo de las partes. No se estará obligado al pago de beneficios como alimentación, uniformes o transporte que no están siendo utilizados por el trabajador durante el tiempo que dure el teletrabajo.”

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - En todo lo no previsto en el presente Acuerdo se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis sanitaria Derivada del COVID-19.

SEGUNDA. - La aplicación del teletrabajo emergente registrado de conformidad con el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020 en el Sistema Único de Trabajo (SUT), se mantendrá vigente, salvo que culmine por cualquiera de las causales del artículo 6 del citado instrumento.

TERCERA. - Esta modalidad no es excluyente a ningún tipo de contrato de trabajo que se hayan celebrado con anterioridad a la expedición de la modalidad de teletrabajo, pudiéndose en consecuencia aplicar esta modalidad a todos los contratos de trabajo suscritos a la fecha o por suscribirse, excepto en aquellos casos en los que la naturaleza de las labores la haga inaplicable.

Resumiendo, el Acuerdo Ministerial MDT-2020-018, establece:

- La normativa es aplicable a cualquier tipo de contrato y estipula que el teletrabajo podrá aplicarse en jornada completa o en jornada parcial, respetándose la jornada vigente, los límites de jornada máxima, los días de descanso, el pago de horas extraordinarias y suplementarias y los demás rubros previstos en el Código del Trabajo.
- El empleador deberá proveer los equipos, lineamientos e insumos necesarios para el desarrollo del trabajo, así mismo, el trabajador será responsable del cuidado y custodia de las herramientas y/o equipos entregados, así como de la confidencialidad de la información.
- El Acuerdo establece el derecho a la desconexión del trabajador una vez finalizada la jornada de trabajo por al menos doce horas continuas en un periodo de 24 horas; y, durante el cual el empleador no podrá establecer comunicaciones con el teletrabajador ni formular órdenes u otros requerimientos.
- El documento señala que, el trabajador deberá tener todas las facilidades para poder realizar de forma adecuada el teletrabajo.
- Si el trabajador se ve imposibilitado de realizar teletrabajo, esto no constituirá bajo ningún concepto una causal de terminación de la relación laboral.
- La remuneración del teletrabajador no podrá ser menor al salario básico y el pago de la misma se podrá realizar diariamente, semanalmente, quincenalmente o mensualmente previo acuerdo de las partes.

Teletrabajo emergente

En marzo del 2020, se expidió el Acuerdo Ministerial 2020-0076, publicado en el Registro Oficial 178, “Expedir las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria”, que señala entre otros puntos:

“Art. 1. Del objeto. El objeto del presente acuerdo es viabilizar y regular la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria por coronavirus (COVID-19).”

Art. 2.- Del ámbito. - En virtud de la emergencia sanitaria declarada, las directrices del presente acuerdo son de aplicación para las instituciones del sector público, de conformidad con el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador; así como, para el sector privado.

Art. 3. De la adopción de teletrabajo emergente. - A fin de garantizar la salud de los trabajadores y servidores públicos, durante la emergencia sanitaria declarada; será potestad de la máxima autoridad institucional del sector público y/o del empleador del sector privado adoptar la implementación de teletrabajo emergente.”

Posteriormente se emiten dos Acuerdos Ministeriales el MDT-2020-0265 el 13 de diciembre del 2020 y el MDT-2021-0081 el 12 marzo del 2021, que reforman y amplía la aplicación del Acuerdo Ministerial MDT-2020-0076, con 60 días adicionales y da potestad al Comité de Operaciones de Emergencia Nacional para establecer medidas de confinamiento.

El teletrabajo se convirtió en una modalidad de contratación muy común, por las necesidades actuales, al no existir suficientes garantías sanitarias para el trabajo, esta modalidad es la que mejor se ajusta a la necesidad de las personas para sentirse segura y poder continuar con sus labores.

Conclusiones y discusión

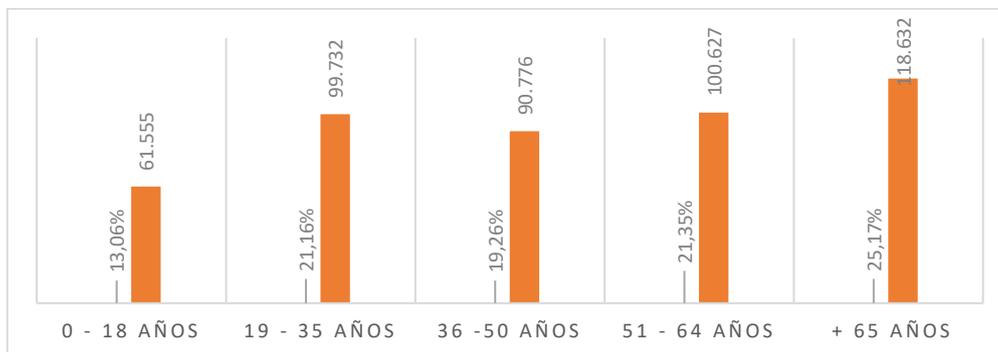
A pesar de existir otras regulaciones emitidas por el Ministerio de Trabajo que regulan, jornadas parciales, contratación de discapacitados, contratos para emprendedores, contratos de personal extranjero, entre muchos otros Acuerdos Ministeriales publicados en registro oficial, para ayudar a normalizar la nueva tendencia de contratación que se ajustan a la realidad de las empresas, no se podría asegurar que dichas medidas ayudaron a disminuir la brecha de desempleo y discriminación que sufren ciertos sectores de la sociedad, como señala el Instituto nacional de estadísticas y censos (INEC, 2021), y su informe relacionado a las dificultades encontradas en el proceso de insertar a empleados u obreros imposibilitados en el mundo funcional, y es que existe paralelismo sobre si logro una educación formal o el aprendizaje de una competencia y si serán aceptados en determinadas plazas. Los triunfos logrados por colectivos e instituciones para la inclusión laboral de las personas con capacidades especiales, son reducidos a pesar de sus vastos esfuerzos desarrollados y de que exista una normativa que los apoye y obliga a su aplicación (Villacrés et al., 2019).

Para junio del 2021, según cifras del CONADIS. (2021), en su informe de Estadísticas de Discapacidad, existen 471.322 discapacitados registrados en el Ecuador, de los cuales

190.508 están en las edades comprendidas entre los 19 y 50 años como se muestra en la figura

Figura 1

Personas con discapacidad en el Ecuador, grupo etario.

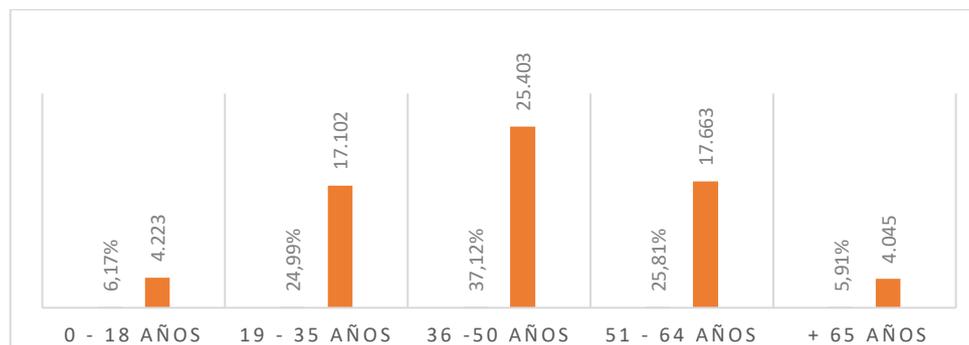


Nota: La figura muestra la clasificación por edades y por número de personas con discapacidad, con corte al 11 de junio del 2021. Fuente: Ministerio de Salud Pública. Elaborado: Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades (CONADIS).

A pesar de todos los esfuerzos por la inclusión laboral de las personas con discapacidad tan solo 48.636 están laborando, lo que equivale al 23.51% del total de discapacitados en edad laboral de entre 19 a 64 años de edad, como se muestra en la figura 2.

Figura 2

Personas con discapacidad en el Ecuador, laborando activamente.

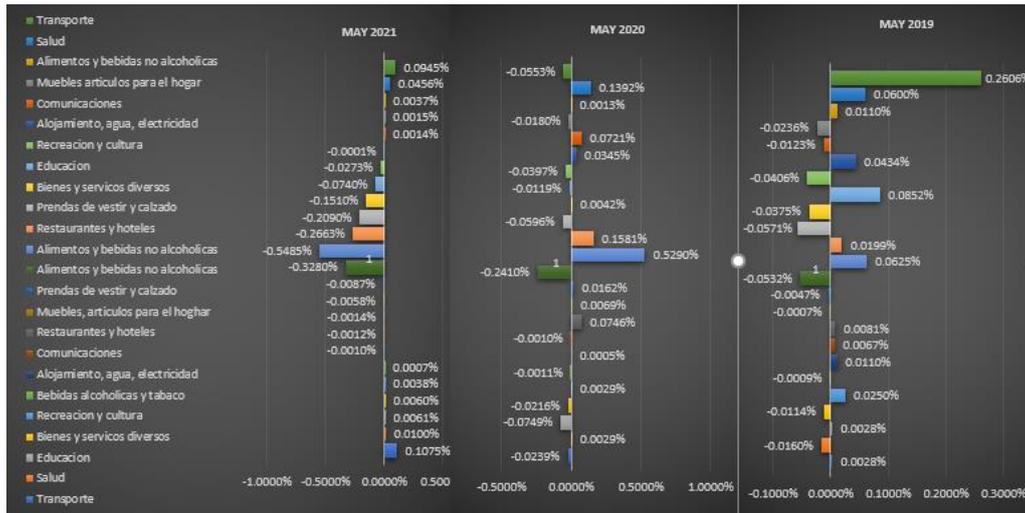


Nota: La figura muestra la clasificación por edades y por número de personas con discapacidad laboralmente activas, con corte al 11 de junio del 2021. Fuente: Ministerio de Salud Pública. Elaborado: Consejo Nacional para la igualdad de discapacidades (CONADIS).

Pero no sería justo simplemente decir, que las reformas laborales no mejoraron la inserción laboral o la inclusión de grupos vulnerables, es necesario considerar que la realidad económica por las circunstancias especiales desde finales del 2019, a golpeado fuertemente a todos los sectores de la economía como se ve reflejado en cifras del INEC. (2021) en su informe de Índice de precios al consumidor mayo 2021, como se muestra en la figura 3.

Figura 3

Incidencia anual por división de consumo.

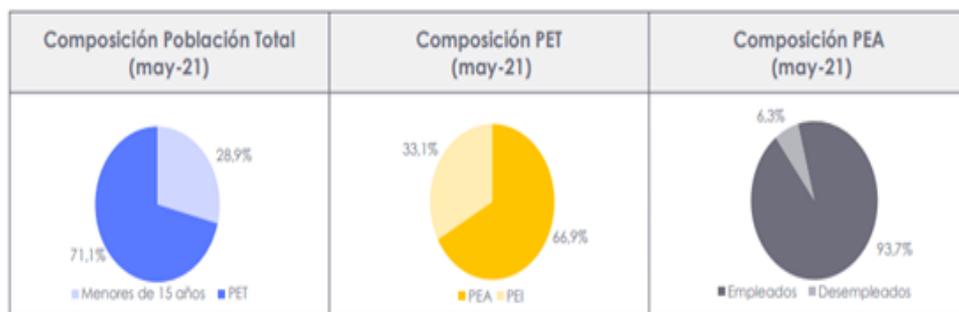


Nota: La figura muestra la incidencia del consumo clasificado en los principales sectores de bienes y servicios en el Ecuador con corte a mayo del 2021, haciendo una comparación con periodos anteriores. Fuente: INEC, 2021

Como se observa en el gráfico, existe una contracción de la economía. Comparativamente todo lo que se presenta a la izquierda del eje es negativo, y aunque se esperaba que en el año 2021 la economía se recuperara al suavizar las medidas de confinamiento, el consumo de los ecuatorianos continuó disminuyendo, justificando con claridad el cierre de muchas empresas pequeñas y negocios personales, que ha llevado a sus ciudadanos a una profunda crisis social, como se muestra la composición nacional de empleo y desempleo en la figura 4.

Figura 4

Composición de la población.



Nota: La figura muestra la composición total de la población económicamente clasificada en: (PET) población en edad de trabajar (PEA) población económicamente activa
Fuente: INEC, 2021, Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo.

De la población total 71% son mayores a 15 años en edad de trabajar, de ese porcentaje 66.9% están económicamente activos, y de estos el 93.7% tuvieron empleos.

Resumiendo, podemos afirmar con base a la información suministrada por el INEC, (2021), en su boletín técnico No. 07- 2021 – ENEMDU, donde se analiza la tasa de empleabilidad de la población total del Ecuador, que a pesar de percibirse las distintas reformas legales como insuficientes al momento de lograr estabilidad y flexibilidad en los horarios y contratos, estas medidas presentan cifras alentadoras con un 6.3% de tasa de desempleo, 23.10% de tasa de subempleo y un 31.5% de empleo adecuado, según cifras a mayo del 2021.

Bibliografía:

Acuerdo Ministerial 2012-169, publicado en el Registro oficial 884 (2012). *Norma que regula de aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales*. Ecuador.

Acuerdo Ministerial 2018-0176, publicado en el Registro Oficial 322. (2018). *Reforma a la Norma que regula de aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales, publicada en el Acuerdo Ministerial 2012-169, en el Registro oficial 884*". Ecuador.

Acuerdo Ministerial 2018-0193, publicado en el Registro oficial 884. (2018). *Reforma a la Norma que regula de aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales, publicada en el Acuerdo Ministerial 2012-169, en el Registro oficial 884*". Ecuador.

Acuerdo Ministerial 2018-0219, publicado en el Registro oficial 377. (2018). *"Emitir las Normas que regulan la aplicación y procedimientos de autorización de horarios especiales"*. Ecuador.

Acuerdo Ministerial 2016-0190, publicado en el Registro oficial 825. (2016). *"Expedir las normas que regulan el teletrabajo en el sector privado"*. Ecuador.

Acuerdo Ministerial 2018-0002a, publicado en el Registro Oficial 171. (2018). *Expedir la reforma al Acuerdo Ministerial 2016-0190, por el cual se expidió la norma que regulan el teletrabajo en el sector privado*. Ecuador.

Acuerdo Ministerial 2020-0181. (2020). *Expedir las directrices para la aplicación del teletrabajo en el Código del Trabajo, conforme lo establecido en la ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19*. Ecuador.

Acuerdo Ministerial 2020-0076, publicado en el Registro Oficial 178. (2020). *Expedir las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria*. Ecuador.

- Acuerdo Ministerial 2020-0265, publicado en el Registro Oficial 368. (2020), *Reformar el Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, a través del cual se expidió las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria*. Ecuador.
- Acuerdo Ministerial 2021-0081. (2021), *Expedir la reforma al Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, mediante el cual se expidió las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria*. Ecuador.
- Cerón Miranda, M., Erazo Álvarez, J., Ormaza Andrade, J., & Narváez Zurita, C. (2019). La remuneración variable como eje estratégico de la gestión de Talento Humano en la Unidad de Negocio Hidropaute. *Visionario Digital*, 3(2.2), 7-27. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.596>
- Código de trabajo. (2015). Suplemento del registro oficial No. 167, del 16 de diciembre del 2015. Ecuador.
- Constitución Política del Ecuador. 2008. título sexto: *Régimen de desarrollo, capítulo primero: principios generales*, art. 277. Ecuador.
- CONADIS. (2021). *Estadísticas de Discapacidad*. Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- INEC. (2021). *Índice de precios al consumidor mayo 2021*. Instituto Nacional Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2021/Mayo-2021/01%20ipc%20Presentacion_IPC_may2021.pdf
- INEC. (2021). Boletín Técnico No. 07- 2021 – ENEMDU, *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*, Instituto Nacional Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Mayo-2021/202105_Mercado_Laboral.pdf
- Morales Noriega, A. M., Chamba Bastidas, L. A., Moreno Lara, J. L., & Morales Noriega, G. V. (2020). El nuevo modelo económico establecido en el Ecuador. *Visionario Digital*, 4(1), 95-115. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i1.1107>
- Parella Santa y Martins Feliberto. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa (Ira reimpresión)*. Caracas: Fedupel ISBN: 980-273-445-4.
- Salazar López, L. Ángel, Velasteguí López, E., & Carrasco Ruano, T. (2018). Contribución de la seguridad y salud ocupacional en el desarrollo del sector agroindustrial. *Visionario Digital*, 2(3), 24-35. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v2i3.88>

Villacrés Jínez, P., Rodríguez Benavidez, M., Burbano Ronquillo, M., & Gaibor Delgado, J. (2019). El impacto de la inserción laboral de personas con discapacidad en las unidades educativas de la ciudad de Ambato. *Ciencia Digital*, 3(4.2), 43 - 54. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i4.2.1003>



PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Villacis Venegas, N. Y. (2021). Modernización de la legislación de jornadas y formas de contratos laborales. *Visionario Digital*, 5(3), 133-149.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1798>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.

