

# CONCIENCIA DIGITAL

[WWW.CONCIENCIADIGITAL.ORG](http://WWW.CONCIENCIADIGITAL.ORG)  
[WWW.CIENCIADIGITALEditorial.COM](http://WWW.CIENCIADIGITALEditorial.COM)

**Vol. 7 Num. 2.1**  
**Producción Científica**



**Junio 2024**

REVISTA INDEXADA  
EVALUADA POR PARES

ISSN: 2600-5859



La revista Conciencia Digital se presenta como un medio de divulgación científica, se publica en soporte electrónico trimestralmente, abarca temas de carácter multidisciplinar.

**ISSN:** 2600-5859 Versión Electrónica

Los aportes para la publicación están constituidos por:

Tipos de artículos científicos:

- Estudios empíricos: Auténticos, originales, que comprueban hipótesis, abordan vacíos del conocimiento.
- Reseña o revisión: evaluaciones críticas de estudios o investigaciones, análisis críticos, para aclarar un problema, sintetizar estudios, proponer soluciones.
- Teóricos: Literatura investigada, promueven avances de un teoría, analizan las teorías, comparan trabajos, confirma la validez y consistencia de investigaciones previas
- Metodológico: Presenta nuevos métodos, mejoran procedimientos, comparan métodos, detallan los procedimientos.
- Estudio de casos: Resultados finales de un estudio, resultados parciales de un estudio, campos de la salud, campos de la ciencia sociales.





## EDITORIAL CIENCIA DIGITAL



**Contacto:** Conciencia Digital, Jardín Ambateño,  
Ambato- Ecuador

**Teléfono:** 0998235485 – (032)-511262

### **Publicación:**

**w:** [www.concienciadigital.org](http://www.concienciadigital.org)

**w:** [www.cienciadigitaleditorial.com](http://www.cienciadigitaleditorial.com)

**e:** [luisefrainvelastegui@cienciadigital.org](mailto:luisefrainvelastegui@cienciadigital.org)

**e:** [luisefrainvelastegui@hotmail.com](mailto:luisefrainvelastegui@hotmail.com)

### **Director General**

DrC. Efraín Velastegui López. PhD. <sup>1</sup>

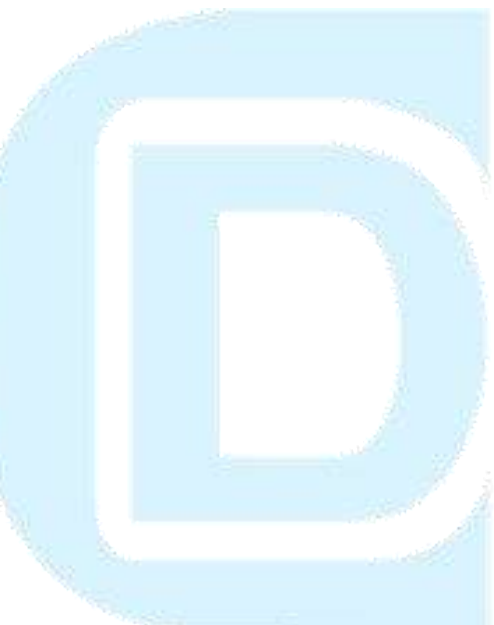
*"Investigar es ver lo que todo el mundo ha visto, y pensar lo que nadie más ha pensado".*

**Albert Szent-Györgyi**

<sup>1</sup> Magister en Tecnología de la Información y Multimedia Educativa, Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Doctor (PhD) en Conciencia Pedagógicas por la Universidad de Matanza Camilo Cien Fuegos Cuba, cuenta con más de 60 publicaciones en revista indexadas en Latindex y Scopus, 21 ponencias a nivel nacional e internacional, 13 libros con ISBN, en multimedia educativa registrada en la cámara ecuatoriano del libro, una patente de la marca Ciencia Digital, Acreditación en la categorización de investigadores nacionales y extranjeros Registro REG-INV- 18-02074, Director, editor de las revistas indexadas en Latindex Catalogo Ciencia digital, Conciencia digital, Visionario digital, Explorador digital, Anatomía digital y editorial Ciencia Digital registro editorial No 663. Cámara ecuatoriana del libro, Director de la Red de Investigación Ciencia Digital, emitido mediante Acuerdo Nro. SENESCYT-2018-040, con número de registro REG-RED-18-0063.

## PRÓLOGO

El desarrollo educativo en Ecuador, alcanza la vanguardia mundial, procurando mantenerse actualizada y formar parte activa del avance de la conciencia y la tecnología con la finalidad de que nuestro país alcance los estándares internacionales, ha llevado a quienes hacemos educación, a mejora y capacitarnos continuamente permitiendo ser conscientes de nuestra realidad social como demandante de un cambio en la educación ecuatoriana, de manera profunda, ir a las raíces, para así poder acceder a la transformación de nuestra ideología para convertirnos en forjadores de personalidades que puedan dar solución a los problemas actuales, con optimismo y creatividad de buscar un futuro mejor para nuestras educación; por ello, docentes y directivos tenemos el compromiso de realizar nuestra tarea con seriedad, respeto y en un contexto de profesionalización del proceso pedagógico



# Índice

1. Transformación digital en la hacienda La Ciénega:  
mejores prácticas en gerencia de proyectos

(Betty Fernanda Toaquiza Toaquiza, Mario Enrique Tapia Tapia, Jorge Edwin Ormaza Andrade)

06-25

---

2. Estudio de factibilidad de programas de  
capacitación para mujeres de Fundación Avanzar  
en Cuenca, Ecuador.

(Daniela Angelica Tapan Cochancela, Edwin Joselito Vasquez Erazo ,  
Jorge Edwin Ormaza Andrade)

26-47

---

3. Aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional  
en coaching empresarial

(María Patricia Llivisupa Segarra, Diego Patricio Cisneros Quintanilla,  
Jorge Edwin Ormaza Andrade)

48-68

---

4. Propuesta de implementación de un enfoque DMF  
para la gestión documental en la Cooperativa JEP

(Silvia Patricia Godos Rosales, Yonimiler Castillo Ortega , Jorge Edwin Ormaza Andrade)

69-92

---




5. Modelo de gestión del turismo rural en la  
comunidad kichwa de Pandanuque

(Yessenia Silvana Manyá Grefa, Guido Olivier Erazo Alvarez, Jorge Edwin Ormaza Andrade)

93-110

## Transformación digital en la hacienda La Ciénega: mejores prácticas en gerencia de proyectos

*Digital transformation at hacienda La Ciénega: best practices in project  
management*

- <sup>1</sup> Betty Fernanda Toaquiza Toaquiza  <https://orcid.org/0009-0000-6587-8576>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[betty.toaquiza.39@est.ucacue.edu.ec](mailto:betty.toaquiza.39@est.ucacue.edu.ec)
- <sup>2</sup> Mario Enrique Tapia Tapia  <https://orcid.org/0000-0002-5206-1302>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[mtapia@ucacue.edu.ec](mailto:mtapia@ucacue.edu.ec)
- <sup>3</sup> Jorge Edwin Ormaza Andrade  <https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[jormaza@ucacue.edu.ec](mailto:jormaza@ucacue.edu.ec)



### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 12/03/2024

Revisado: 10/04/2024

Aceptado: 08/05/2024

Publicado: 05/06/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3034>

### Cítese:

Toaquiza Toaquiza, B. F., Tapia Tapia, M. E., & Ormaza Andrade, J. E. (2024). Transformación digital en la hacienda La Ciénega: mejores prácticas en gerencia de proyectos. *Conciencia Digital*, 7(2.1), 6-25. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3034>



**CONCIENCIA DIGITAL**, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons AttributionNonCommercialNoDerivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Palabras claves:**

Transformación digital, Gerencia de proyectos, Eficiencia, Comunicación, Toma de decisiones.

**Resumen**

**Introducción:** El artículo científico aborda la transformación digital dentro de la gerencia, como herramienta para fomentar el desarrollo de la hacienda La Ciénega, en especial en la trascendencia de las alianzas internacionales para aprovechar el crecimiento de las ventas en el servicio que ofrece la empresa. Las tecnologías digitales pueden contribuir a la mejora de la productividad, mediante un planteamiento centrado con los colaboradores de la empresa de tal manera que se promueva la eficiencia empresarial en cada uno de los procesos. A través de la experiencia real vivida que fue la pandemia del Covid-19, permitió descubrir la importancia que tiene la transformación digital dentro del ámbito laboral ya que dicha vivencia enseñó las diferentes maneras de comunicación con la transformación digital de los distintos países. La hacienda la Ciénega ha entrado en una crisis económica desde el coronavirus con un potencial de crecimiento limitado y pocas visitas de clientes. La transformación digital, ya sea una empresa, un proveedor de servicios debe responder a las necesidades cambiantes de sus clientes o a las tendencias del mercado, para obtener clientes satisfechos en el servicio que ofrece la hacienda la Ciénega, así mismo debe reconstruir las dinámicas de las organizaciones y poder adaptarse a las necesidades del presente y del futuro.

**Objetivo:** Bajo las consideraciones antes descritas el objetivo de la presente investigación es diseñar una metodología de transformación digital aplicable a la Hacienda La Ciénega que promueva la eficiencia empresarial en cada uno de los procesos.

**Metodología:** La investigación fue no experimental y se recopilaron y analizaron datos numéricos y estadísticos, así como información no numérica.

**Resultados:** Los resultados evidencian el 35.8% de los encuestados afirman que la transformación digital se aplica en toda la organización y de forma integrada, mientras que el 64.2% indica que, si bien hay aplicación, esta se limita a algunas áreas o departamentos.

**Conclusiones:** En conclusión, la transformación digital ha dejado claro que es más que una simple adopción de tecnología; es un cambio fundamental en la forma en que las organizaciones operan y entregan un valor considerable en mejorar la experiencia de sus clientes.

**Área de estudio general:**

---

Administración de empresa. **Área de estudio específica:**  
Dirección y gestión de proyectos

---

**Keywords:**

Digital  
transformation,  
Project  
management,  
Efficiency,  
Communication,  
Decision making

**Abstract**

**Introduction:** The scientific article addresses the digital transformation within management, as a tool to promote the development of the La Ciénega farm, especially in the importance of international alliances to take advantage of the growth in sales in the service offered by the company. Digital technologies can contribute to improving productivity, through a focused approach with the company's collaborators in such a way that business efficiency is promoted in each of the processes. Through the real experience that was the Covid-19 pandemic, it allowed us to discover the importance of digital transformation within the workplace since this experience taught the different ways of communication with the digital transformation of different countries. Hacienda la Ciénega has entered an economic crisis since the coronavirus with limited growth potential and few customer visits. Digital transformation, whether a company or a service provider, must respond to the changing needs of its clients or market trends, to obtain satisfied clients in the service offered by Hacienda la Ciénega, and must also reconstruct the dynamics of the organizations and being able to adapt to the needs of the present and the future. **Objective:** Under the considerations described above, the objective of this research is to design a digital transformation methodology applicable to Hacienda La Ciénega that promotes business efficiency in each of the processes. **Methodology:** The research was non-experimental and numerical and statistical data, as well as non-numerical information, were collected and analyzed. **Results:** The results show that 35.8% of those surveyed affirm that digital transformation is applied throughout the organization and in an integrated manner, while 64.2% indicate that, although there is application, it is limited to some areas or departments. **Conclusions:** In conclusion, digital transformation has made it clear that it is more than a simple adoption of technology; It is a fundamental change in the way organizations operate and deliver considerable value in improving the experience of their customers. **General study area:** Business Administration. **Specific study area:** Project direction and management

---



## 1. Introducción

La transformación digital se ha convertido en un catalizador fundamental para la innovación y el desarrollo en diversos sectores económicos y sociales en todo el mundo. En el ámbito empresarial, esta revolución tecnológica implica la adopción de herramientas digitales y la reconfiguración de procesos para mejorar la eficiencia, la competitividad y la capacidad de adaptación a los cambios del entorno. En este contexto, la Hacienda La Ciénega, emblemático referente histórico y turístico en Ecuador, se enfrenta al desafío de aprovechar las oportunidades que ofrece la transformación digital para potenciar su gestión y promover un turismo sostenible y de calidad.

El presente artículo se centra en la exploración de las mejores prácticas en gerencia de proyectos aplicadas a la transformación digital en la Hacienda La Ciénega. Esta hacienda, con su legado histórico, su belleza natural y su oferta turística diversificada, constituye un escenario propicio para la implementación de estrategias innovadoras que mejoren la experiencia del visitante, optimicen la gestión interna y contribuyan al desarrollo económico local.

El objetivo principal de este estudio es analizar cómo la aplicación de metodologías y técnicas de gerencia de proyectos puede facilitar y potenciar la transformación digital en la Hacienda La Ciénega, permitiendo una gestión más eficiente de recursos, una mayor adaptabilidad a las demandas del mercado y una mejora significativa en la experiencia del cliente.

A lo largo del artículo, se examinarán casos de estudio, investigaciones previas y experiencias prácticas relacionadas con la implementación de proyectos de transformación digital en el sector turístico y en entornos patrimoniales similares. Además, se identificarán los principales desafíos y oportunidades que enfrenta la Hacienda La Ciénega en su proceso de digitalización, así como las estrategias más efectivas para superarlos y capitalizar el potencial de la tecnología en beneficio de la gestión y la experiencia del visitante.

En última instancia, se espera que este artículo contribuya a enriquecer el conocimiento sobre la aplicación de la gerencia de proyectos en el contexto de la transformación digital en el sector turístico y patrimonial, proporcionando insights prácticos y recomendaciones útiles para la Hacienda La Ciénega y otras organizaciones similares que buscan aprovechar las ventajas competitivas que ofrece la revolución digital. En este contexto, el estudio investigativo pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el impacto de la implementación de prácticas de transformación digital en la hacienda la Ciénega en términos de eficiencia, transparencia y colaboración en la gestión de proyectos?

### Fundamentación Teórica

La transformación digital es una de las principales prioridades de la Unión Europea. El Parlamento Europeo trabaja para establecer estrategias que sustentarán la reacción de Europa a las novedades tecnológicas y proporcionar oportunidades únicas para las compañías y los negocios, los trabajadores y digitalizar los servicios públicos ayuda en la transición ecológica y la neutralidad climática de Europa de aquí a 2050. (Metsola, 2021)

La aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades de un proyecto para cumplir con sus requisitos se conoce como gestión de proyectos. Las metodologías de gestión de proyectos varían en función de la aplicación, la estructura, el alcance, la organización, de una empresa ya que se ha convertido en una necesidad imperante para mantenerse competitivo en el mercado. Por decirlo de otra manera, se puede discutir los cambios provocados por la transformación digital, como una mayor eficiencia en la ejecución de proyectos, ahorro de costos, mejor colaboración en equipo y mejor comunicación. (Andersen, Grude, & Haug, 2006)

### Comprender la importancia de la gestión de proyectos en la transformación digital

El autor (Katsamakos, 2022) quien manifiesta que la transformación digital ha atraído una gran atención en la práctica empresarial, y varios temas de investigación se resumen en artículos de revisión recientes. Para el propósito, la transformación digital se refiere al uso de tecnologías digitales para transformar una empresa al generar valor empresarial. La empresa puede pasar por una transformación errática. Tiene sentido creer que el cambio es intencional, indicando la existencia de una estrategia para la transformación digital. La estrategia de transformación consta de un objetivo (visión), un procedimiento y un resultado que puede o no alinearse con la meta original.

El nivel y las tecnologías digitales de capacitación son los dos elementos múltiples de la transformación digital lo cual ha tenido un gran impacto en varios sectores de la economía global, las más utilizadas son en las áreas de contabilidad y financiera. (Llorente, 2016)

El autor (Alvarado, 2023) menciona que, en los últimos años, el sector contable ha enfrentado una serie de desafíos, incluyendo la adopción de nuevas tecnologías y la necesidad de adaptarse a un entorno empresarial cada vez más complejo y competitivo. Es importante destacar que la transformación digital no solo implica la adopción de nuevas tecnologías, sino también un cambio cultural en las empresas contables y financieras. Esto implica la necesidad de una actualización constante de los conocimientos y habilidades de los profesionales del sector, así como la implementación de estrategias de capacitación para el personal y la mejora de los procesos internos.

Por lo tanto (Wallis, 2019) opina que las estrategias de la organización deben ajustarse a las necesidades cambiantes de los consumidores para garantizar tanto la participación en un mercado cada vez más competitivo como su longevidad en el tiempo.

### **Caso práctico: El viaje hacia la transformación digital de Hacienda La Ciénega**

Actualmente, una de las principales prioridades para las empresas y entidades del mercado español es la digitalización. Como “la transformación del negocio basada en tecnologías digitales”, para asegurar su éxito se debe cuidar especialmente a los empleados y orientar el cambio cultural de la organización hacia una cultura digital que permita poner al cliente en el centro. Sólo es posible apoyar a los empleados en este proceso mediante un enfoque metódico y planificado. (Margarit, 2023).

### **Cómo implementar la transformación digital en una empresa**

El autor (Latam, 2023) plantea diseñar prácticas avanzadas como la inteligencia artificial, la nube híbrida y la automatización, pero también es necesario promover el trabajo inteligente, tomar decisiones más ajustadas, rápidas y reales en respuesta a las perturbaciones que ocurren en el sector.

La transformación digital desde un negocio tiene muchas ventajas, tales como: Eficiencia a través de la automatización de tareas y procesos, lo que resulta en una reducción del tiempo y recursos requeridos. Ahorra tiempo, mejora la eficiencia en todo tipo de procesos, recopila más información mediante el análisis de datos y tiene más capacidad de resolución de problemas.

### **Retos clave en la gestión de proyectos durante la transformación digital**

El autor (Sacolick, 2023) menciona que los esfuerzos de transformación hacia una competencia central es un objetivo empresarial importante que exige un fuerte compromiso por parte de la alta dirección, los socios, líderes y empleados cómo mejorar un modelo operativo digital y participar plenamente en la organización.

Los directores suelen organizar reuniones abiertas para anunciar estrategias comerciales actualizadas, prioridades de transformación digital y dónde se canalizan inversiones críticas.

### **Mejores prácticas para la gestión de proyectos en la transformación digital**

El éxito de las iniciativas de transformación digital depende de la gestión eficiente de los proyectos, mientras las organizaciones se esfuerzan para mantener su competencia y cumplir con las exigencias de los clientes. El objetivo principal de los gestores de proyectos es garantizar que se alcancen los objetivos estratégicos mediante la utilización

eficaz de herramientas y mejores prácticas, desde la planificación y ejecución hasta el seguimiento y la optimización.

La implementación exitosa de iniciativas de transformación digital depende de la implementación de prácticas y políticas estratégicas. Es fundamental adoptar metodologías, herramientas y mejores prácticas de gestión de proyectos que se alineen con la visión general de la transformación digital para garantizar que se logran los resultados deseados dentro del plazo y el presupuesto predeterminados. La clave es dividir los objetivos de la empresa en actividades o proyectos tangibles que puedan gestionarse eficazmente. Para asegurar el éxito de las iniciativas digitales, es fundamental contar con las herramientas adecuadas. El software de gestión de proyectos puede brindar una plataforma centralizada para trabajar juntos, monitorear el progreso de los proyectos y mantener un registro de las tareas que se están completando.

Los consultores de transformación digital juegan un papel importante en la creación de una cultura de innovación en las organizaciones, además de proporcionar soluciones tecnológicas. En última instancia, la tarea de un consultor de transformación digital es impulsar el cambio y ayudar a las organizaciones a prosperar en la era digital. Las organizaciones pueden aprender mucho sobre las preferencias de los consumidores, las tendencias del mercado y los resultados comerciales utilizando datos y análisis. Esto les permite tomar decisiones fundamentadas, identificar oportunidades de mejora y fomentar la innovación. Las empresas también pueden inspirar la creatividad y el aprendizaje a partir del fracaso como un peldaño hacia el éxito y permitir a los empleados asumir riesgos y aprender de sus errores. (Ruiz, 2023)

### **Herramientas y tecnologías para la gestión eficaz de proyectos**

Las herramientas de gestión de proyectos no son exclusivas de los gestores de proyectos, son completamente adaptables para satisfacer las necesidades de equipos de trabajo de diferentes tamaños y objetivos. Además, facilitaran la gestión de varios proyectos y el seguimiento de su progreso, sin la necesidad de extraer datos manualmente ni de generar informes de estado constantes.

El software líder para la gestión de proyectos ágil y de cartera es Businessmap. Proporciona visibilidad a todos los proyectos y carteras, conecta la planificación, la ejecución y ayuda a los equipos a realizar entregas más rápido. También combina una variedad de herramientas avanzadas de Kanban, incluidas herramientas de colaboración fáciles de usar y simples que pueden ayudar a su equipo a evaluar el progreso de sus proyectos.

El Folleto inteligente. - Son hojas de cálculo para mantener un registro de sus aviones, finanzas e inventarios. Smartsheet proporciona un método innovador para trabajar juntos

en proyectos y procesos. Esta combina la facilidad de uso de una hoja de cálculo con una gestión visual de la línea del tiempo y el intercambio colaborativo de archivos de manera efectiva. Esto hace que la toma de decisiones sea más rápida al mismo tiempo reconoce la importancia de la información impulsada por datos. Otra de las herramientas es la Jira es una solución de rastreo de problemas y de proyectos populares que admite la delegación, la priorización y el mapeo de tareas. Además, puedes generar gráficos e informes con Jira, la mayoría de los cuales están orientados a Scrum, como diagramas Burndown, diagramas Burn Up e informes sprint.

La herramienta Wrike es una herramienta de gestión de proyectos en línea que te permite gestionar una variedad de proyectos y equipos que se puede configurar según el tipo de equipo u organización. Debido a esta flexibilidad, los equipos pueden trabajar juntos y realizar tareas de manera efectiva desde un mismo lugar.

El Asana es un software de gestión de proyectos que ayuda a los equipos a asignar tareas, establecer prioridades, compartir detalles y fechas límite. Además, ayuda a programar proyectos, compartir archivos, monitorear el tiempo, los gastos y otras funciones son posibles con Asana, es conocida por su capacidad para integrar múltiples aplicaciones externas, lo que le permite ver todo en un solo lugar.

El gerente del proyecto es una herramienta que ofrece varias opciones para administrar tareas y proyectos. También el ProjectManager combina las funciones de planificación de proyectos y programación con las herramientas de colaboración del equipo. Este programa crea diagramas de Gantt interactivos para planificar sprints o proyectos en cascada. El Teamwork es una herramienta de gestión de proyectos fácil de usar con una interfaz de usuario sencilla e intuitiva y funciones de facturación.

A su vez los Proyectos de Zoho es una herramienta de gestión de proyectos que facilita la gestión de equipos, proyectos y tareas para las organizaciones.

La Digital.ai, propiedad de VersionOne es una plataforma que ayuda a las empresas a involucrar a las partes interesadas, hacer seguimiento e informar sobre una variedad de proyectos. Este software acelera la entrega y reduce el tiempo al mercado, desde planificar proyectos a nivel de cartera hasta dar seguimiento y entregar elementos de trabajo a los clientes. El software de gestión de proyectos Celoxis tiene funcionalidades para la programación, la planificación, la contabilidad, las hojas de tiempo y el seguimiento de gastos. Y como ultima herramienta se dispone de ClickUp es una herramienta que facilita la organización de tareas y proyectos. La vista del tablero separada por columnas de estado del software permite visualizar el progreso de cada tarea en su flujo de trabajo. (Agile, 2024)

## **El papel del liderazgo para impulsar el éxito de los proyectos de transformación digital**

La importancia de las habilidades de liderazgo, tanto técnicas como interpersonales, para fomentar una cultura de innovación, alinear la visión estratégica y proporcionar los recursos necesarios para el éxito de la digitalización y la adopción de tecnología en las organizaciones, ha aumentado con la aceleración de la transformación digital.

Los líderes son cruciales para promover una cultura de innovación y experimentación. Su responsabilidad es crear un entorno en el que se permita y se fomente el desafío de viejas prácticas y la experimentación con nuevas ideas para aprender de los errores.

Los líderes que fomentan la innovación no solo fomentan los avances tecnológicos, sino que también obtienen los beneficios de una plantilla de colaboradores que se adapta y prospera en un mundo en rápida evolución. (Garces, 2023)

## **Lecciones aprendidas del enfoque de gestión de proyectos de Hacienda La Ciénega**

Dentro de la hacienda la Ciénega, se ha desarrollado la implementación de cuatro plataformas de marketing, para el desarrollo económico en ventas y por ende el desarrollo de publicidad de la empresa. (Republik™, 2023)

## **Tendencias futuras en la gestión de proyectos para la transformación digital**

Aumentar las ventas diarias de la hacienda la Ciénega, para el desarrollo económico y por ende el mantenimiento en buen estado de la casa hacienda.

## **Puntos clave para el éxito de los proyectos de transformación digital**

La tecnología avanza a pasos acelerados. El mercado, los clientes y los trabajadores se están digitalizando, por lo que apostar por una transformación digital para tu negocio te ofrecerá nuevas oportunidades comerciales y, de paso, te prepara para los escenarios del futuro y afrontar los restos del mercado. (Torres, 2023)

La capacidad de cambio inicia un proceso de canje estructural y sistémico para asegurar que los empleados participen en el proceso, por ende, también se une la capacidad de innovación esto requiere muchas ideas, creatividad y el valor de adoptar un enfoque visionario e imaginar cosas completamente nuevas antes de ponerlas en práctica.

Esta transformación presenta un desafío significativo para el personal, ya que se les asigna nuevas responsabilidades. Son los protagonistas de las nuevas tecnologías digitales y los protagonistas de los procedimientos cotidianos. Debido a que las empresas deben adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado, deben integrarse en un proceso de aprendizaje continuo. Los empleados deben adquirir conocimientos especializados en el

lapso de poco tiempo. Para lograrlo, deben tener acceso a las técnicas y herramientas apropiadas y saber cómo usarlas. Por lo tanto, es fundamental comprender los puntos fuertes y las competencias de su organización, así como sus límites y cuándo es una buena idea buscar ayuda externa. También existe la competencia en el manejo de datos todo debe ponerse constantemente a prueba, monitorear el mercado y adaptarse a las demandas y necesidades cada vez más grandes. Esto requiere la recopilación, el análisis y la interpretación de datos precisos. (Kulkowski, 2023)

## 2. Metodología

La investigación fue no experimental ya que se recopilaron y analizaron datos numéricos y estadísticos, así como información no numérica. El análisis de los resultados es mediante matrices de datos y presentación en gráficas.

El estudio investigativo se centró en medir variables de manera objetiva y encontrar analogías causales utilizando estadísticas. Además, se manejó información conceptual que desarrolló relaciones de causa y efecto lo cual ayudó a las referencias y análisis generalizables. Los datos se observaron en un entorno natural y se capturaron en un momento determinado, sin seguimiento en el tiempo. Este método buscaba proporcionar una descripción completa del fenómeno estudiado en su entorno natural, lo que permitiría una comprensión más precisa. En este sentido, su alcance fue transversal y descriptivo. Los métodos utilizados en este estudio fueron: analítico, sintético y estadístico. Esta metodología recopiló información crucial que facilitó su organización y estructuración, lo que permitió un enfoque de investigación más preciso y claro. Además, sirvió como puntos de referencia para el análisis y evaluación de varios aspectos, conexiones y relaciones entre elementos relacionados con el tema de estudio. Para este estudio, la unidad de análisis consistió en clientes de 20 a 54 años que visitaban la Hacienda la Ciénega.

### **Universo de estudio, tratamiento muestral y análisis de datos:**

Para la realización de la muestra fue tomado el número de población mensual que visita la hacienda La Ciénega:

Población: 172 personas

Tamaño de muestra: 120

De donde:

Z= intervalo de confianza del 95% con un valor crítico de  $Z=1.22$

p= probabilidad de éxito del 50%

q= (1-p) probabilidad de fracaso del 50%

N= Población finita

e= error del muestreo aceptable del 5%

n = 365 (QuestionPro, 2024)

### Resultados

### La transformación digital tiene una correlación entre las variables que se detalla a continuación en la tabla 1

Tabla 1

*Correlación entre las variables dependiente e independiente para establecer la Transformación digital en la Hacienda La Ciénega*

Cuál es su nivel actual de conocimiento sobre prácticas y herramientas de la transformación digital	¿Cuál es su instrucción académica?		
	Formación de cuarto nivel	Segunda etapa de educación secundaria	Total
Nivel alto	4	36	40
Nivel básico	34	0	34
Nivel medio	46	0	46
Total	84	36	120

*Nota.* Resultados obtenidos de las encuestas.

Los resultados de la correlación entre la instrucción académica y el nivel de conocimiento sobre prácticas y herramientas de transformación digital en la Hacienda La Ciénega revelan una asociación significativa entre estas variables. Se destaca que aquellos con formación de cuarto nivel tienen predominantemente un nivel alto de conocimiento, mientras que los participantes en la segunda etapa de educación secundaria muestran un conocimiento básico o nulo. Esto sugiere que el nivel educativo está estrechamente relacionado con la comprensión de la transformación digital en este contexto específico. En consecuencia, se puede concluir que un mayor nivel académico está correlacionado positivamente con una comprensión más profunda de las prácticas y herramientas de transformación digital en la hacienda, subrayando la importancia de la educación y la capacitación en este campo para maximizar el impacto de la digitalización en la organización y obtener una empresa con mayor relevancia en ventas.



**Tabla 2**

*Contraste Binomial*

Variable	Nivel	Recuentos	Total	Proporción	p
Cuál es la aplicación de la transformación digital en su empresa.	Se aplica en toda la organización y de forma integrada	43	120	0.358	0.002
	Si la hay, pero se aplica en algunas áreas o departamentos	77	120	0.642	0.002

*Nota.* Proporciones contrastadas en relación al valor: 0.5.

Los datos obtenidos sobre el contraste binomial indican una distribución significativa en la aplicación de la transformación digital en la empresa. Se observa que el 35.8% de los encuestados afirman que la transformación digital se aplica en toda la organización y de forma integrada, mientras que el 64.2% indica que, si bien hay aplicación, esta se limita a algunas áreas o departamentos. Este contraste subraya una brecha evidente en la implementación integral de la transformación digital en la empresa, lo que sugiere la necesidad de una estrategia más amplia y coordinada para maximizar los beneficios de la digitalización en todos los aspectos de la organización.

**Tabla 3**

*Frecuencias para ¿Cuál es su cargo en la empresa?*

¿Cuál es su cargo en la empresa?	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Gerente General	31	25.833	25.833	25.833
Otros	36	30.000	30.000	55.833
Supervisor de área	53	44.167	44.167	100.000
Ausente	0	0.000		
Total	120	100.000		

*Nota.* Resultados obtenidos a través de la distribución diversa.

La información muestra una distribución diversa en cuanto a los cargos dentro de la empresa. El puesto de Supervisor de área es el más común, representando el 44.18% del total de respuestas válidas, seguido por Gerente General con el 25.83%. Sin embargo, un 30% de los encuestados identificaron sus cargos como "Otros", lo que sugiere una variedad significativa en roles que no se clasifican directamente como gerencial o de supervisión. Esta heterogeneidad en los roles dentro de la empresa puede indicar una estructura organizativa compleja o una diversidad de funciones que no se ajustan a categorías convencionales. En conclusión, la distribución de cargos en la empresa revela una combinación de roles jerárquicos y funciones más específicas, lo que destaca la importancia de comprender la diversidad de tareas y responsabilidades dentro de la organización para una gestión efectiva.

Los estadísticos descriptivos proporcionan información importante sobre diversas variables relacionadas con la demografía de los encuestados y la percepción de la transformación digital en sus empresas. Estos datos descriptivos son fundamentales para orientar estrategias y decisiones empresariales, destacando la necesidad de análisis más profundos y específicos para comprender completamente el panorama digital en cada empresa y sector.

Los resultados de la distribución por grupos de edad muestran una concentración notable en los rangos de 40-49 años y 50-54 años, representando el 36.67% y el 50.83% respectivamente del total de respuestas válidas. Esto sugiere una proporción significativamente mayor de empleados en estas franjas de edad dentro de la empresa encuestada. Por otro lado, el grupo de edad de 21-29 años tiene una representación mucho menor, con solo el 12.50%. Esta diferencia en la distribución puede indicar una tendencia hacia una fuerza laboral más madura y con experiencia dentro de la empresa. Sin embargo, es importante considerar cómo esta distribución puede afectar la adopción y adaptación a nuevas tecnologías y prácticas empresariales, especialmente en el contexto de la transformación digital. La demografía de edad dentro de la empresa refleja una concentración en rangos medios y superiores, lo que destaca la importancia de estrategias de gestión del talento que fomenten la diversidad generacional y la transferencia de conocimientos en el contexto de la transformación digital.

La distribución de género en la empresa muestra una mayor representación de hombres, con un 59.17%, en comparación con mujeres, que representan un 40.83% del total de respuestas válidas. Esta discrepancia en la distribución de género sugiere una brecha de género en la composición de la fuerza laboral de la empresa encuestada. Es importante destacar que, aunque la mayoría de los encuestados son hombres, casi el 41% de los encuestados son mujeres, lo que indica una presencia significativa en el entorno laboral. Esta diversidad de género puede ser un activo para la empresa, ya que aporta diferentes perspectivas y enfoques a los desafíos empresariales. Sin embargo, también resalta la

necesidad de políticas de inclusión y equidad de género para garantizar igualdad de oportunidades y un ambiente laboral justo y diverso.

De acuerdo a la distribución por sector/industria indica una predominancia significativa del sector de Servicios Financieros, con un 65.83% del total de respuestas válidas, seguido por el sector de Construcción con un 22.50%, y finalmente el sector de Servicios con un 11.67%. Estos resultados sugieren que la mayoría de las empresas encuestadas pertenecen al sector de Servicios Financieros, lo que podría indicar una concentración particular en este ámbito dentro del mercado laboral del área estudiada. Por otro lado, la presencia de empresas en los sectores de Construcción y Servicios refleja una diversidad de industrias representadas en la muestra. Esto puede tener implicaciones importantes para entender las dinámicas de competencia, regulación y tendencias en el mercado laboral específico de cada sector.

Por otro lado, la distribución de la cantidad de empleados en las empresas encuestadas revela que la mayoría de ellas el 56.67% tienen más de 20 empleados. Esto sugiere que la muestra está compuesta principalmente por empresas de tamaño mediano a grande en términos de fuerza laboral. Por otro lado, un 22.50% de las empresas tienen entre 1 y 10 empleados, mientras que un 20.83% tienen entre 11 y 20 empleados. Esta distribución refleja una diversidad en el tamaño de las empresas, desde pequeñas empresas hasta corporaciones más grandes. Es importante destacar que las empresas con más de 20 empleados constituyen la mayoría, lo que podría tener implicaciones significativas en términos de estructura organizativa, dinámicas de trabajo y recursos disponibles para implementar iniciativas como la transformación digital.

La percepción sobre el impacto de la transformación digital en distintos aspectos dentro de las empresas o sectores muestra que la mayoría de los encuestados consideran que ha implicado principalmente un cambio tecnológico, con un 54.17% del total de respuestas válidas. Este resultado sugiere que la transformación digital se percibe principalmente como una evolución en términos de tecnología, lo que puede incluir la adopción de nuevas herramientas, sistemas y plataformas digitales. Además, un 30.83% de los encuestados también señalan que ha implicado un cambio en los procesos operativos, lo que indica que la transformación digital no solo se limita a la tecnología, sino que también afecta la forma en que se llevan a cabo las actividades diarias en las empresas. Por otro lado, el cambio cultural parece ser percibido como menos significativo, con solo un 15.00% de los encuestados mencionándolo. Esto puede indicar que la adaptación cultural a la transformación digital puede ser un desafío menor en comparación con la implementación de nuevas tecnologías y la reestructuración de procesos. La percepción sobre el impacto de la transformación digital destaca su importancia en términos de cambio tecnológico y operativo, subrayando la necesidad de abordar tanto los aspectos tecnológicos como los

organizativos para una implementación exitosa de la transformación digital en las empresas.

A su vez también muestran una clara percepción entre los encuestados sobre la importancia de la transformación digital en el desarrollo de sus negocios. Un significativo del 65.00% considera que la transformación digital es "Muy importante", mientras que un 35.00% lo califica como "Bastante importante". Esta distribución revela un consenso generalizado entre los encuestados sobre la relevancia crítica de la transformación digital en el crecimiento y la evolución de sus negocios. La alta proporción de encuestados que la consideran "Muy importante" sugiere un reconocimiento generalizado de que la transformación digital es fundamental para la competitividad, la eficiencia operativa y la adaptación a un entorno empresarial en constante cambio. Esta percepción destaca la necesidad de que las empresas prioricen y dediquen recursos a iniciativas de transformación digital para mantenerse en relevante crecimiento y alcanzar el éxito a largo plazo en sus respectivos mercados.

Los resultados revelan una distribución equitativa entre las empresas encuestadas en cuanto al tiempo que llevan trabajando en la transformación digital. Un 50.00% de las empresas indican que han estado trabajando en este proceso durante 4 a 5 años, mientras que otro 50.00% afirman haber estado involucradas en la transformación digital durante más de 6 años. Esta distribución simétrica sugiere que existe una división equitativa entre las empresas encuestadas en términos de su experiencia en la transformación digital.

Esta simetría puede tener diferentes interpretaciones: por un lado, podría indicar que la adopción de la transformación digital es un proceso gradual y que muchas empresas están en diferentes etapas de este proceso. Por otro lado, podría sugerir que, independientemente del tiempo dedicado a la transformación digital, las empresas aún enfrentan desafíos en términos de implementación y adopción efectiva de tecnologías digitales.

La distribución uniforme del tiempo dedicado a la transformación digital entre las empresas encuestadas sugiere que es un proceso en curso para muchas organizaciones, independientemente de su experiencia previa en el tema. Esto destaca la importancia de seguir explorando y comprendiendo los desafíos y oportunidades asociados con la transformación digital en diferentes contextos empresariales.

Texto o párrafo anterior; Se presenta a continuación la figura 1

**Figura 1**

*La importancia de implementar la transformación digital en la hacienda la Ciénega.*



*Nota.* La figura presenta los resultados obtenidos sobre la transformación digital en la Hacienda La Ciénega.

Los datos obtenidos en la encuesta muestran que los empleados de la empresa tienen un alto nivel de conocimiento sobre las prácticas y herramientas de la transformación digital. La transformación digital se aplica en toda la organización por ende la consideran una herramienta valiosa para su trabajo.

La transformación digital es una herramienta eficaz que puede ayudar a las empresas a mejorar su eficiencia, productividad y competitividad. La hacienda La Ciénega ha realizado la encuesta por este medio se refleja que se encuentra bien posicionada para aprovechar los beneficios de la transformación digital y convertirse en una empresa líder en el sector.

### 3. Discusión

La transformación digital en la Hacienda La Ciénega y las mejores prácticas en gerencia de proyectos implementadas pueden compararse y contrastarse con estudios y casos de otras organizaciones turísticas que han seguido trayectorias similares. A continuación, se presentan algunas comparaciones clave basadas en la literatura existente:

Los beneficios de la Transformación Digital al comparar los beneficios observados en la Hacienda La Ciénega con otros estudios, se confirma que la automatización de procesos, la gestión de datos y la sostenibilidad ambiental son beneficios recurrentes en la transformación digital turística.

En los últimos años, la transformación digital se ha convertido en un fenómeno importante en la investigación y en la práctica de diferentes campos y disciplinas. Por ello se entiende que su impacto abarca profundos cambios que tienen lugar en la sociedad y en las industrias, los cuales son generados por el uso de tecnologías digitales. (Galindo Rodríguez, 2020)

En análisis de la información de la automatización de tareas como la aprobación y el enrutamiento de documentos, ofrece varios beneficios, como la reducción de errores humanos, la mejora del cumplimiento por parte del equipo de trabajo de La Ciénega y la mejora de la transparencia en toda la organización. Además, la automatización de flujos de trabajo puede ahorrar tiempo y costos al automatizar tareas repetitivas y que consumen mucho tiempo. (Djurica, 2020).

La Ciénega hace parte de la industria turística y “debido la alta competitividad del sector turístico, resulta cada vez más necesario el uso de estándares de tecnológicos que permitan identificar los procesos necesarios para poder cumplir con los objetivos de forma más eficiente.” (Pabón, 2022)

Los desafíos enfrentados por la Hacienda La Ciénega en su transformación digital son comunes en otros contextos, aunque algunas soluciones pueden variar.

#### 4. Conclusiones

- La transformación digital, más allá de ser una simple adopción de tecnología, implica un cambio profundo y holístico en la forma en que las organizaciones operan y ofrecen valor a sus clientes. Este proceso transforma no solo las herramientas y tecnologías utilizadas, sino también las estrategias, estructuras, culturas y prácticas empresariales.
- Es fundamental que los empleados estén dispuestos a adoptar nuevas tecnologías, aprender nuevas habilidades y adoptar una mentalidad orientada hacia la innovación y la mejora continua para obtener una empresa que logre adaptarse con éxito a este cambio y poder posicionarse de manera más sólida en un entorno empresarial cada vez más competitivo y orientado hacia la innovación tecnológica.
- La transformación digital permite a las empresas reinventar sus modelos de negocio. Esto puede incluir la creación de nuevas fuentes de ingresos, la optimización de operaciones existentes y la exploración de nuevos mercados. Por ejemplo, las plataformas de economía compartida, como Uber y Airbnb, han transformado industrias enteras al aprovechar tecnologías digitales para conectar directamente a proveedores y consumidores.
- Una característica fundamental de la transformación digital es el enfoque en mejorar la experiencia del cliente. Las empresas utilizan datos y análisis

avanzados para entender mejor las necesidades y preferencias de sus clientes. Esto les permite personalizar productos y servicios, mejorar el servicio al cliente y aumentar la satisfacción y fidelidad del cliente. Las interfaces de usuario intuitivas, el soporte multicanal y las soluciones de autoayuda son ejemplos de cómo las empresas pueden mejorar la experiencia del cliente mediante la digitalización.

### 5. Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

### 6. Declaración de contribución de los autores

Todos los autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

### 7. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores

### 8. Referencias bibliográficas

Agile, L. (2024). businessmap. Obtenido de businessmap:

<https://businessmap.io/es/herramientas-de-software-gestion-de-proyectos>

Alvarado, A. O. (26 de Noviembre de 2023). Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Santo Domingo, Santo Domingo, EC. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Santo Domingo, Santo Domingo, EC: <https://orcid.org/0000-0002-6114-074X>

Andersen, E., Grude, K., & Haug, T. (2006). Goal directed project management.

Obtenido de Goal directed project management:

[https://cv.uoc.edu/annotation/ebc1adfc61836d7205ad7dde343367b5/603266/PID\\_00215819/PID\\_00215819.html](https://cv.uoc.edu/annotation/ebc1adfc61836d7205ad7dde343367b5/603266/PID_00215819/PID_00215819.html)

Djurica, D. (2020). Automatización de procesos para la eficiencia organizacional. Consultant, Product Management.

Galindo Rodriguez, O. A. (2020). Transformación digital: una. Perspectiva Empresarial.

Garces, J. C. (19 de Octubre de 2023). La nota económica . Obtenido de La nota económica : <https://lanotaeconomica.com.co/movidas-empresarial/el-papel-clave-del-liderazgo-en-el-exito-de-la-transformacion-digital/>

Isaac, S. (24 de Noviembre de 2023). Retos de la transformación digital y 14 formas de resolverlos. Obtenido de Retos de la transformación digital y 14 formas de resolverlos: <https://www.computerweekly.com/es/consejo/Retos-de-la-transformacion-digital-y-14-formas-de-resolverlos>

Katsamakas, E. (2022 de Mayo de 2022). MDPI. Obtenido de MDPI: <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/11/6414>

Kulkowski, K. (2023). Transformación digital: las cinco claves del éxito. INSIGHTS.

Latam, P. (1 de Diciembre de 2023). Como implementar una estrategia de transformacion digital exitosa en tu empresa. Obtenido de Como implementar una estrategia de transformacion digital exitosa en tu empresa: <https://www.prosci.com/es/blog/transformacion-digital-exitosa-empresa>

Llorente, J. A. (Mayo de 2016). Desarrollando Ideas LLORENTE & CUENCA. Obtenido de Desarrollando Ideas LLORENTE & CUENCA: <https://www.revista-uno.com/wp-content/uploads/2014/04/UNO24.pdf>

Margarit, E. (29 de Mayo de 2023). Las palancas del éxito en la transformación digital. Obtenido de Las palancas del éxito en la transformación digital: <https://www.semanticscholar.org/paper/Las-palancas-del-%C3%A9xito-en-la-transformaci%C3%B3n-digital-Margarit/3482d27fbd557db2d4002306c12be1768b46bb8b>

Metsola, R. (2021 de Abril de 2021). Temas Parlamento Europeo. Obtenido de Temas Parlamento Europeo: <https://www.europarl.europa.eu/topics/es/article/20210414STO02010/transformacion-digital-la-estrategia-de-la-ue>

Pabón, D. C. (22 de Mayo de 2022). Biblioteca Digital MInerva. Obtenido de Biblioteca Digital MInerva: <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11840/MerlanoVanessa2022.pdf?sequence=1>

QuestionPro. (2024). Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

Republik™, P. w. (2023). Recorrer La Ciénega es recorrer los secretos de la historia ecuatoriana en un escenario de lujo colonial rodeado de árboles centenarios. UNA ESCAPADITA HACIA EL PASADO. Hacienda La Cienega, Latacunga, Cotopaxi. Obtenido de <https://www.haciendalacienega.com/#>



Ruiz, R. (14 de Agosto de 2023). The Hyper Automation Company. Obtenido de The Hyper Automation Company: <https://hyperapp.app/gestion-de-proyectos-de-transformacion-digital/>

Sacolick, I. (24 de Noviembre de 2023). Retos de la transformación digital y 14 formas de resolverlos. Obtenido de Retos de la transformación digital y 14 formas de resolverlos: <https://www.computerweekly.com/es/consejo/Retos-de-la-transformacion-digital-y-14-formas-de-resolverlos>

Torres, D. (13 de Junio de 2023). Blog.Hubspot. Obtenido de Blog.Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/transformacion-digital>

Wallis, K. G. (23 de Agosto de 2019). SEMANTIC SCHOLAR. Obtenido de SEMANTIC SCHOLAR: (Human Verification, n.d.)

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






Indexaciones



## Estudio de factibilidad de programas de capacitación para mujeres de Fundación Avanzar en Cuenca, Ecuador.

*Feasibility study of training programs for women of Fundación Avanzar in  
Cuenca, Ecuador.*

- <sup>1</sup> Daniela Angelica Tepan Cochancela  <https://orcid.org/0009-0003-0407-4920>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[daniela.tepan.77@est.ucacue.edu.ec](mailto:daniela.tepan.77@est.ucacue.edu.ec)
- <sup>2</sup> Edwin Joselito Vasquez Erazo  <https://orcid.org/0000-0001-9817-6773>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[evasqueze@ucacue.edu.ec](mailto:evasqueze@ucacue.edu.ec)
- <sup>3</sup> Jorge Edwin Ormaza Andrade  <https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[jormaza@ucacue.edu.ec](mailto:jormaza@ucacue.edu.ec)



### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 13/03/2024

Revisado: 11/04/2024

Aceptado: 08/05/2024

Publicado: 05/06/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3035>

### Cítese:

Tepan Cochancela, D. A., Vasquez Erazo, E. J., & Ormaza Andrade, J. E. (2024). Estudio de factibilidad de programas de capacitación para mujeres de Fundación Avanzar en Cuenca, Ecuador. *ConcienciaDigital*, 7(2.1), 26-47. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3035>



*CONCIENCIA DIGITAL*, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)

Esta revista está protegida bajo una licencia *Creative Commons AttributionNonCommercialNoDerivatives 4.0 International*. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Palabras claves:**

Programas de capacitación,  
estudio de factibilidad,  
Educación de la mujer,  
Capacitación,  
Empoderamiento,  
Desarrollo socioeconómico

**Resumen**

**Introducción:** La evaluación de la efectividad de los programas de capacitación para mujeres, como los de la Fundación Avanzar es crucial para empoderar a las beneficiarias y garantizar el éxito de sus emprendimientos. Este estudio busca establecer la eficacia de estos programas, abordando una variedad amplia de temas de importancia para los emprendimientos femeninos y asegurando una toma de decisiones adecuada. **Objetivo:** Evaluar la viabilidad de los programas de capacitación para mujeres de la Fundación Avanzar en Cuenca, Ecuador, con el fin de mejorar sus habilidades, competencias y oportunidades en el desarrollo personal y profesional. **Metodología:** Se empleó un diseño de investigación no experimental de naturaleza transversal y descriptiva, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Se analizó una muestra de 70 mujeres emprendedoras beneficiarias del periodo 2023, evaluando la satisfacción, el impacto en los emprendimientos y las preferencias de capacitación. **Resultados:** Los programas recibieron altas calificaciones de satisfacción, especialmente en áreas como Comercialización y Patronaje. La capacitación demostró un impacto significativo en el mejoramiento de los emprendimientos, con una reducción notable en la tasa de fracasos en los emprendimientos entre las participantes capacitadas. La preferencia de las mujeres se inclina hacia cursos mixtos que abarcan habilidades técnicas, desarrollo personal y gestión de emprendimientos. **Conclusiones:** Los programas de capacitación implementados son efectivos para mejorar las habilidades y el éxito de los emprendimientos femeninos. Sin embargo, se identificaron obstáculos como la falta de apoyo y el temor al fracaso. Se recomienda adaptar los programas para satisfacer las necesidades cambiantes de las emprendedoras. **Área de estudio general:** Economía. **Área de estudio específica:** Evaluación de Proyectos

**Keywords:**

Training Programs,  
Feasibility Study,  
Women's Education,

**Abstract**

**Introduction:** The evaluation of the effectiveness of training programs for women, such as those of the Fundación Avanza, is crucial to empower beneficiaries and ensure the success of their enterprises. This study seeks to establish the effectiveness of these programs, addressing a wide variety of issues of

Training,  
Empowerment,  
Socio-Economic  
Development

importance for women's entrepreneurship and ensuring adequate decision-making. **Objective:** To evaluate the viability of the training programs for women of the Fundación Avanzar in Cuenca, Ecuador, in order to improve their skills, competencies and opportunities in personal and professional development. **Methodology:** We used a nonexperimental research design of transversal and descriptive nature, combining qualitative and quantitative techniques. A sample of 70 female entrepreneurs benefiting from the 2023 period was analyzed, evaluating satisfaction, impact on entrepreneurship and training preferences. **Results:** The programs received high satisfaction ratings, especially in areas such as Marketing and Patronage. The training demonstrated a significant impact on the improvement of the enterprises, with a notable reduction in the rate of failures in the enterprises among the trained participants. The preference for women is for mixed courses covering technical skills, personal development and entrepreneurship management. **Conclusions:** The training programs implemented are effective in improving the skills and success of women's enterprises. However, obstacles such as lack of support and fear of failure were identified. It is recommended that programmes be adapted to meet the changing needs of women entrepreneurs.

## 1. Introducción

La evaluación de la efectividad de los programas de capacitación dirigidos a mujeres, como los implementados por la Fundación Avanzar en Cuenca, es esencial para potenciar su impacto y asegurar el empoderamiento de las beneficiarias. A través de este estudio, se busca establecer la efectividad de los programas implementados de manera estructurada, abarcando una variedad más amplia de temas de necesidad e importancia para los emprendimientos femeninos. Además, se persigue garantizar la correcta toma de decisiones y la rendición de cuentas a los donadores. En el tejido social y económico de Cuenca, Ecuador, la equidad de género y el empoderamiento de las mujeres emergen como imperativos ineludibles para el progreso sostenible. En este contexto, la Fundación Avanzar se erige como factor de cambio, comprometida con el fortalecimiento de las capacidades femeninas y la promoción de su participación activa en todos los ámbitos de la sociedad. La capacitación, entendida como un proceso continuo de adquisición de

conocimientos, habilidades y competencias, constituye una herramienta fundamental para el desarrollo personal y profesional de las mujeres. Sin embargo, en muchos casos, las oportunidades de formación accesibles para este segmento de la población son limitadas o inexistentes, perpetuando así las desigualdades de género y obstaculizando su plena realización.

Este artículo presenta una visión panorámica de la problemática abordada, así como una descripción detallada de la metodología propuesta para llevar a cabo el estudio de factibilidad. Asimismo, se delimitan los objetivos específicos que orientarán la investigación, así como la importancia y los posibles impactos de la implementación de programas de capacitación para mujeres en Cuenca, Ecuador. En última instancia, se espera que este estudio constituya un punto de partida sólido para la elaboración de estrategias y acciones concretas que contribuyan a la construcción de una sociedad más equitativa y próspera para todas sus integrantes. (Palacios, 2024; Ayala & Méndez, 2021).

En este contexto, el presente estudio se propone explorar la viabilidad y pertinencia de programas de capacitación diseñados específicamente para mujeres, con el respaldo y la orientación de la Fundación Avanzar. A través de un análisis exhaustivo de las necesidades, recursos y potencialidades locales, se busca identificar las áreas de intervención prioritarias y diseñar estrategias efectivas que contribuyan al empoderamiento y desarrollo integral de las mujeres cuencanas.

Este estudio tiene como objetivo evaluar la viabilidad de la implementación de programas de capacitación dirigido a mujeres con la finalidad de mejorar sus habilidades, competencias y oportunidades en el desarrollo personal y profesional que permitirá identificar áreas de interés y necesidades, así como posibles mejoras, con el fin de optimizar recursos y aumentar la eficacia de los programas existentes, especialmente adaptándolos a las necesidades específicas de la población femenina en Cuenca.

El marco teórico del estudio se sustenta de la experiencia práctica de la Fundación Avanzar en el empoderamiento económico de las mujeres, así como de investigaciones y teorías relacionadas con la educación, emprendimiento, igualdad de género y el impacto social, incluyendo contribuciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Esta combinación proporciona un contexto amplio para comprender las necesidades y desafíos de las mujeres en su búsqueda de independencia financiera. Además, se incorpora información sobre investigación de mercado y técnicas de recolección de datos, ofreciendo herramientas metodológicas para abordar los objetivos del estudio de manera fundamentada y pertinente. En concordancia con lo explicado en acápites anteriores, el presente estudio investigativo dará respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida los programas de capacitación para mujeres de la Fundación Avanzar en Cuenca, Ecuador satisfacen los requisitos para aumentar significativamente el nivel de conocimientos adquiridos por las beneficiarias?

## Fundamentación teórica

### Programas de capacitación

La implementación de programas de capacitación dirigidos a mujeres no solo es una cuestión de equidad de género, sino también una estrategia esencial para impulsar el desarrollo económico y social. Estos programas no solo benefician a las mujeres capacitadas, sino que también generan un impacto positivo en toda su familia. La educación es crucial para superar ciertos prejuicios sociales porque es una herramienta poderosa para garantizar que las mujeres tengan los mismos derechos educativos, laborales, políticos, sociales y culturales que los hombres. Sin embargo, las características de cada sociedad varían y las dificultades para cerrar las brechas de género varían. Para comprender la importancia de la educación, es necesario partir del significado correcto de la misma. Además, se discute la importancia de la educación para lograr la equidad de género y el avance de las mujeres en la educación. (Lechuga Montenegro et al., 2018)

Al fortalecer las habilidades de las mujeres, se fomenta un entorno familiar más próspero y se contribuye al bienestar general de la comunidad. La base del camino hacia el empoderamiento femenino se sustenta en proyectos que han demostrado la habilidad de las mujeres para realizar múltiples tareas a la vez, dada su función reproductiva y productiva en su máxima expresión. Como en cualquier inicio emprendedor, como el lanzamiento de un nuevo negocio, hay motivaciones que impulsan a estas mujeres a decidir embarcarse en la búsqueda del éxito empresarial, superando los desafíos inherentes al proceso de creación (Ayala & Méndez, 2021).

### Estudio de factibilidad

La investigación de mercado ayuda específicamente en la planificación de estrategias y la toma de decisiones en una empresa o proyecto, ya que, a partir de los resultados, se definen los propósitos y las directrices para abordar los problemas identificados. Esta investigación puede ser usada en cualquier tamaño y tipo de empresa, ya sea nueva o con años de experiencia, ya que el objetivo siempre será el mismo: encontrar la manera de optimizar los recursos. (García, 2018).

Las investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas se enfocan en examinar variables, mediciones y características comunes de la población de estudio. Las investigaciones de mercado y sociales cualitativas, por otro lado, examinan las percepciones, creencias o sentimientos sin intentar uniformizar las respuestas de la población de estudio. Por lo tanto, las variables y sus mediciones no tienen importancia en las investigaciones cualitativas. Se debe enfatizar que el enfoque de este artículo es la investigación cuantitativa. Se pueden clasificar las variables de estudio de varias maneras para realizar una investigación cuantitativa. (Herbas & Rocha, 2018).

La investigación de mercados puede reducir la incertidumbre. El acceso a una información precisa, efectiva, consistente y actualizada facilita la toma de decisiones de los gerentes de una empresa y la hace más precisa. En este entorno, el acceso y el análisis de datos que antes eran impensables se vuelven reales. A mayor cantidad de información, menor riesgo se asume en la toma de decisiones. (Soledispa Rodríguez et al., 2021). Para realizar una investigación eficiente, primero se debe identificar claramente la necesidad de información y el problema a resolver. Luego, establecer objetivos específicos, identificar y seleccionar fuentes de datos adecuadas (internas o externas), y diseñar los métodos de recolección de datos, incluyendo la creación de formularios y la definición de la muestra. Posteriormente, se procede a recopilar, procesar y analizar los datos, utilizando análisis univariado, bivariado y multivariado. Finalmente, se presentan los resultados en un informe claro y preciso, adaptado a las necesidades de la gerencia. (Uchochoque, 2019)

### **Educación de la mujer**

La educación es crucial para superar ciertos prejuicios sociales porque es una herramienta poderosa para garantizar que las mujeres tengan los mismos derechos educativos, laborales, políticos, sociales y culturales que los hombres. Sin embargo, las características de cada sociedad varían y las dificultades para cerrar las brechas de género varían. Para comprender la importancia de la educación, es necesario comenzar por su significado adecuado, como se muestra a continuación. Además, se discute cuán crucial es la educación para lograr la igualdad de género y el avance de las mujeres en la educación.

La mujer ha enfrentado restricciones para liberarse de la burbuja impuesta por una sociedad androcentrista, plagada de prejuicios y limitaciones. Aunque la educación ha progresado al inculcar valores de igualdad de género, superando actitudes sexistas y machistas, la transmisión de conocimientos ha seguido patrones discriminatorios a lo largo de la historia. En el siglo XVIII, a las mujeres se les negaba el acceso a niveles educativos equivalentes a los hombres, ya que esto implicaba liberarse de las responsabilidades domésticas asignadas exclusivamente a ellas. (Lechuga Montenegro et al., 2018).

Cualquier proyecto humano, incluyendo los proyectos de investigación científica, requiere una combinación de recursos tangibles e intangibles para ser llevado a cabo de manera efectiva. La factibilidad, que se refiere a la posibilidad de lograr un objetivo o meta, es esencial en este proceso. En el ámbito de la investigación, se emplea el término "factibilidad" para describir la disponibilidad de recursos necesarios, que abarcan desde personal y financiamiento hasta equipamiento e infraestructura. Una vez que el investigador ha definido su idea y el problema a investigar, así como la utilidad del proyecto, debe planificar cuidadosamente cada etapa de desarrollo. Esto implica analizar y comprender los componentes básicos que sustentan la factibilidad del proyecto, que se

pueden resumir en cinco áreas principales. Es fundamental que cada paso sea meticulosamente considerado para garantizar el éxito y la efectividad del proyecto de investigación. (Burdiles et al., 2019).

Después de definir la idea, el problema a investigar y la utilidad del proyecto, el investigador debe planificar cuidadosamente cada fase del proyecto. Esto implica analizar la factibilidad en cinco áreas: operativa (identificación y capacitación del personal), técnica (recursos tecnológicos), económica (financiamiento y costos), ética y legal (cumplimiento de normas y protección de participantes), y temporal (definición de plazos y cronograma de actividades). Estas áreas garantizan la viabilidad y éxito del proyecto. (Burdiles et al., 2019)

### Capacitación

Los datos estadísticos respaldan la teoría de que el nivel de formación y la corrección de las desigualdades de género están correlacionados. Se proponen varias medidas para fomentar el desarrollo de habilidades de liderazgo para mujeres, como programas de capacitación específicos para mujeres en roles directivos, garantizar la igualdad en los ascensos, establecer redes de apoyo y crear espacios de networking para mujeres líderes. Se enfatiza la necesidad de brindar apoyo financiero para la capacitación y el desarrollo profesional, la implementación de políticas que promuevan la igualdad de oportunidades y la provisión de mentores o asesoramiento personalizado. Para lograr un entorno laboral más inclusivo y eficaz, es esencial abordar la falta de capacitación, superar los obstáculos percibidos y promover la diversidad y la equidad de género. (Fajardo Pauta et al., 2023). En un proceso de capacitación dirigido a líderes femeninas, se han observado diversas motivaciones para emprender actividades comerciales o empresariales. Estas motivaciones incluyen la búsqueda de mayores ingresos y la satisfacción de las necesidades familiares. Las actividades emprendidas por estas líderes suelen estar relacionadas con sectores industriales como la confección y el comercio. Además, se ha notado que estas mujeres emplean parte de sus ingresos para ayudar a sus hijos y otros miembros de la comunidad que enfrentan necesidades específicas. (Vallejos-Saldarriaga et al., 2020)

### Empoderamiento

El empoderamiento de la mujer se refiere al proceso de proporcionar a las mujeres los recursos y oportunidades necesarios para ejercer sus derechos, participar en la toma de decisiones y controlar su vida. Este tema ha ganado relevancia a nivel mundial, con muchas organizaciones y gobiernos reconociendo la importancia de la igualdad de género para el desarrollo sostenible. Esta revisión bibliográfica busca ofrecer una visión general del concepto de empoderamiento femenino, su importancia y los obstáculos que dificultan su logro (Irshad Ahmad Reshi y Dr. T. Sudha, 2022). Una ruta directa hacia la igualdad



de género, la eliminación de la pobreza y el desarrollo inclusivo es invertir en el empoderamiento económico de las mujeres. La falta de igualdad en el ejercicio completo de los derechos económicos tiene un impacto en el acceso al crédito o a la propiedad inmobiliaria. Además, debido al trabajo de doble y triple jornada, las mujeres tienen menos tiempo para aprovechar las oportunidades económicas. Aunque Ecuador está entre los países de renta media, todavía existen disparidades de género. (ONU, 2024). El empoderamiento económico de las mujeres es fundamental para el desarrollo sostenible, la reducción de la pobreza y la promoción de la igualdad de género. El empoderamiento económico de las mujeres es fundamental para el desarrollo sostenible, la reducción de la pobreza y la promoción de la igualdad de género. Los programas de emprendimiento, que ofrecen capacitación y apoyo a las mujeres para iniciar y expandir sus propios negocios, han demostrado ser prometedores para fomentar este empoderamiento. No obstante, las empresarias enfrentan grandes obstáculos para acceder a mercados, financiamiento y otros recursos, lo que restringe su capacidad para hacer crecer sus empresas y contribuir al crecimiento económico. Reshi & Sudha (2023)

### Desarrollo socioeconómico

Cada individuo puede desarrollar sus capacidades, habilidades, emociones y conocimientos en un entorno de vida digno y pleno dentro de una comunidad social. Esto se refiere al grado de satisfacción de las necesidades humanas básicas y al respeto de los derechos humanos fundamentales que una sociedad ha logrado. En otras palabras, es un indicador de la calidad de vida de los ciudadanos en un país o región específica. El desarrollo social prioriza a las personas en los procesos de progreso, entendiendo que la pobreza no se limita a bajos ingresos, sino que también incluye vulnerabilidad, exclusión y falta de transparencia en las instituciones. Este desarrollo se puede lograr mediante oportunidades de empleo o la creación de emprendimientos que proporcionen una economía estable, mejorando así la subsistencia y calidad de vida de las personas. El desarrollo económico proporciona empleos dignos para los habitantes, abordando problemas sociales como el desempleo y mejorando la infraestructura. Esta estructura es crucial para el avance del país. España en Europa y Chile en América Latina fueron pioneros en fomentar la productividad, obteniendo numerosos beneficios. (Vera et al., 2022). Es crucial que las mujeres participen de forma activa y ocupen papeles de liderazgo equitativos en la política y en la esfera pública para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible antes de 2030. Sin embargo, las cifras muestran que la presencia femenina en todos los niveles de toma de decisiones a nivel global es insuficiente. Por lo tanto, la igualdad de género en la política aún está lejos de ser una realidad. Según datos recopilados hasta el 1 de enero de 2023, las cinco áreas ministeriales más ocupadas por mujeres son las de Mujer e igualdad de género, Familia e infancia, Inclusión social y desarrollo, Protección social y seguridad social, y Asuntos indígenas y minorías (ONU Mujeres, 2023).

## 2. Metodología

El estudio se desarrolló siguiendo un diseño de investigación no experimental de naturaleza transversal y descriptiva, conforme a los principios establecidos por Álvarez (2020), donde las variables no son manipuladas y se miden en un único momento para su análisis posterior. Se adoptó un enfoque mixto que combinó técnicas cualitativas y cuantitativas para investigar la viabilidad de los programas de capacitación para mujeres, empleando métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo e histórico-lógico para el procesamiento y construcción del conocimiento. La unidad de análisis estuvo compuesta por una muestra de 70 mujeres emprendedoras beneficiarias de la Fundación Avanzar en Cuenca, Ecuador, en 2023, que participaron en cursos, talleres o charlas ofrecidos por la institución. Los criterios de inclusión fueron la participación activa en los programas durante 2023, mientras que se excluyeron aquellas que no participaron en dicho periodo, sin considerar criterios adicionales de eliminación. En términos de aspectos éticos, se obtuvo la autorización de la Fundación Avanzar, siguiendo las recomendaciones de los consejos científicos y el comité de ética pertinente, y se aseguró el consentimiento informado de todos los participantes, garantizando la confidencialidad y voluntariedad de su participación.

Tipo de investigación:

Métodos, técnicas e instrumentos de investigación:

Universo de estudio, tratamiento muestral y análisis de datos:

<b>n=</b>	$\frac{Npq}{(N-1)\left(\frac{e}{z}\right)^2 + pq}$	$\frac{1865,25}{(7460)(0,0006507705) + 0.25}$	70
-----------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------	----

De donde:

Z= intervalo de confianza del 95% con un valor crítico de Z=1.96

p= probabilidad de éxito del 50%

q= (1-p) probabilidad de fracaso del 50%

N= Población finita

e= error del muestreo aceptable del 5%

n = 70

### 3. Resultados

Los resultados de este estudio son coherentes con los objetivos de la investigación, que busca evaluar la viabilidad de la implementación de programas de capacitación dirigido a mujeres con la finalidad de mejorar sus habilidades, competencias y oportunidades en el desarrollo personal y profesional. Se realizó un diagnóstico de sus necesidades de capacitación, identificando áreas de interés y demanda, y se revisaron teorías y estudios aplicados en diversos eventos. A través de la tabulación e interpretación de encuestas, de un grupo de 85 mujeres emprendedoras que participaron en actividades organizadas por la fundación en 2023, se seleccionó una muestra de 70 mujeres para el análisis, centrandó la atención en los resultados más relevantes.

La correlación entre la satisfacción o insatisfacción según el área de emprendimiento de las mujeres participantes en los programas de capacitación durante el periodo 2023 como se muestra en la siguiente tabla 1.

**Tabla 1**

*Correlación de la satisfacción o insatisfacción según el área de emprendimiento*

¿Cómo calificaría su satisfacción con los programas de capacitación ofrecidos? (Escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho)						
¿Cuál es su principal área de emprendimiento?	1 Muy insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Neutra	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho	Total
Belleza, tratamientos corporales, masajes	0	0	2	1	6	9
Cocina	0	0	0	3	9	12
Comercialización (Venta de productos)	2	2	1	4	19	28
Manualidades	0	0	0	2	8	10
Patronaje y Costura	0	0	0	2	9	11
Total	2	2	3	12	51	70

*Nota:* La Tabla 1 presenta los resultados y la correlación entre la satisfacción o insatisfacción según el área de emprendimiento de las mujeres participantes en los programas de capacitación durante el periodo 2023.

Los datos revelaron una percepción mayoritariamente positiva, con un notable 73% de los participantes expresando estar "muy satisfechos" o "satisfechos" con los programas en general. Entre estos, el programa de Comercialización (Venta de productos) destacó con el mayor índice de satisfacción, con un 68% de los participantes calificándolo como "muy satisfecho" o "satisfecho". Los programas de Belleza, tratamientos corporales,

masajes (67%), Cocina (75%), Manualidades (80%), y Patronaje y Costura (82%) también recibieron altas calificaciones de satisfacción. Estos resultados reflejan una recepción positiva hacia los programas de capacitación ofrecidos, indicando que estos cumplen con las expectativas de la mayoría de los participantes. Sin embargo, se identificaron áreas de oportunidad para mejorar, especialmente en el programa de Comercialización (Venta de productos), donde un 32% de los participantes expresaron una satisfacción neutral o insatisfacción. Los programas de capacitación de la fundación son bien recibidos, ya que la mayoría de las beneficiarias consideran que les han ayudado a mejorar sus habilidades y conocimientos, valorando la oportunidad de aprender y desarrollarse profesionalmente. Se recomienda que la Fundación Avanzar continúe ofreciendo una variedad de programas de capacitación, evalúe periódicamente la satisfacción de las beneficiarias para identificar áreas de mejora y considere ofrecer incentivos a las participantes. No hubo diferencias significativas en la satisfacción según la edad o el nivel educativo de las beneficiarias. En general, estos resultados sugieren que los programas de capacitación para mujeres emprendedoras de la Fundación Avanzar son una inversión valiosa que contribuye al desarrollo profesional de las beneficiarias y al éxito de sus emprendimientos.

El impacto de las capacitaciones en el mejoramiento de los emprendimientos, diferenciado por áreas específicas, se detalla en la tabla 2 a través de los resultados de un análisis binomial.

**Tabla 2**

*El Impacto de las Capacitaciones en el Mejoramiento de los Emprendimientos*

Variable	Nivel	Recuentos	Total	Proporción	p
¿Luego de la capacitación tu emprendimiento tuvo mejorar?	He dejado de emprender.	12	70	0.171	< .001
	NO	4	70	0.057	< .001
	SI	54	70	0.771	< .001

*Nota.* Proporciones contrastadas en relación al valor: 0.5. de la mejora en el emprendimiento luego de las capacitaciones brindadas por la fundación en el periodo 2023.

Los resultados de la tabla 2 del análisis binomial revela que la tasa de emprendimiento arrojó resultados alentadores en general. Se evidenció que las participantes que recibieron capacitación experimentaron una probabilidad notablemente más baja de continuar con actividades emprendedoras ( $p < 0.001$ ). La diferencia en la tasa de emprendimiento entre aquellas participantes que fueron capacitadas y las que no lo fueron se situó en 0.114

(0.771 - 0.657). Esto implica que las mujeres que se beneficiaron de la capacitación presentaron un 11.4% menos de probabilidad de continuar con sus iniciativas emprendedoras en comparación con aquellos que no recibieron dicha formación. Los hallazgos sugieren que la capacitación representa una herramienta efectiva para mitigar la tasa de emprendimiento. Esta observación es crucial dado el riesgo inherente asociado al emprendimiento, que en ocasiones puede conducir al fracaso. La capacitación puede desempeñar un papel fundamental al equipar a los potenciales emprendedores con las habilidades y el conocimiento necesarios para alcanzar el éxito. Para que las mujeres alcancen su máximo potencial en la creación de empleo y estabilidad económica, se necesitan programas y políticas de apoyo. En los últimos años, se han desarrollado iniciativas centradas en la educación, acceso a financiación y redes empresariales, con apoyo gubernamental y de diversas organizaciones, logrando avances significativos. Bullough et al. (2019).

En cuanto a la tabla 3 destaca los tipos de cursos preferidos por las emprendedoras en los programas ofrecidos.

**Tabla 3**

*Tablas de Frecuencias de los tipos de cursos preferidos por las emprendedoras en los programas ofrecidos*

¿Qué tipo de cursos prefiere: aquellos centrados únicamente en habilidades técnicas, ¿aquellos que combinan aspectos de desarrollo personal y emocional, los que se enfocan en gestión o fortalecimiento de emprendimientos, o aquellos que ofrecen una combinación de todas estas áreas?

¿Qué tipo de cursos prefiere: aquellos centrados únicamente en habilidades técnicas, ¿aquellos que combinan aspectos de desarrollo personal y emocional, los que se enfocan en gestión o fortalecimiento de emprendimientos, o aquellos que ofrecen una combinación de todas estas áreas?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Desarrollo personal y emocional	1	1.429	1.429	1.429
Gestión o fortalecimiento de emprendimientos (Ventas, finanzas, marketing, fotografía)	8	11.429	11.429	12.857
Habilidades técnicas (Cursos prácticos)	18	25.714	25.714	38.571
Mixtos	43	61.429	61.429	100.000
Ausente	0	0.000		
Total	70	100.000		

*Nota:* Frecuencia sobre el tipo de cursos de preferencia

La encuesta sobre las preferencias de cursos realizada entre un grupo de mujeres muestra que el tipo de curso preferido en la mayoría de las mujeres (61.43%) muestra preferencia por cursos que integren habilidades técnicas, desarrollo personal y gestión de emprendimientos y, por otro lado, el tipo de curso menos preferido es aquel centrado exclusivamente en habilidades técnicas, seleccionado por solo el 25.71% de las encuestadas. Los resultados reflejan la inclinación de las mujeres hacia una formación integral, que no solo se limite a habilidades técnicas, sino que también abarque el desarrollo personal y la gestión de emprendimientos. Además, una parte considerable de las participantes prefiere cursos de desarrollo personal y emocional, lo que sugiere una creciente conciencia sobre el bienestar mental y la inteligencia emocional. La relevancia de los cursos relacionados con la gestión de emprendimientos refleja el auge del emprendimiento como una alternativa laboral viable. En conclusión, esta preferencia es un indicador de las demandas de un mercado laboral cada vez más competitivo y exigente, donde los trabajadores deben poseer una gama diversa de habilidades para adaptarse y sobresalir; indican una tendencia hacia una formación que prepara a las mujeres emprendedoras para enfrentar los retos del mundo actual mediante la adquisición de habilidades técnicas, emocionales y empresariales. Se recomienda ofrecer una mayor variedad de cursos mixtos, fortalecer la oferta de desarrollo personal, promover el emprendimiento y mantenerse actualizadas sobre las tendencias del mercado laboral para adaptar su oferta educativa. Estas implicaciones son cruciales para diseñar programas educativos que preparen a las mujeres emprendedoras para el éxito en un entorno cambiante.

**Tabla 4**

*Correlación de la preferencia para participar en programas de capacitación*

¿Estaría dispuesta a participar en programas de capacitación, con una duración de?:	¿Estaría dispuesta a pagar por programas que combinen todos los temas?		
	NO	SI	Total
3 meses	6	22	28
4 meses	0	10	10
5 meses	0	2	2
6 meses	2	28	30
Total	8	62	70

*Nota:* La Tabla 4 presenta los resultados y la correlación de la preferencia para participar en programas de capacitación.

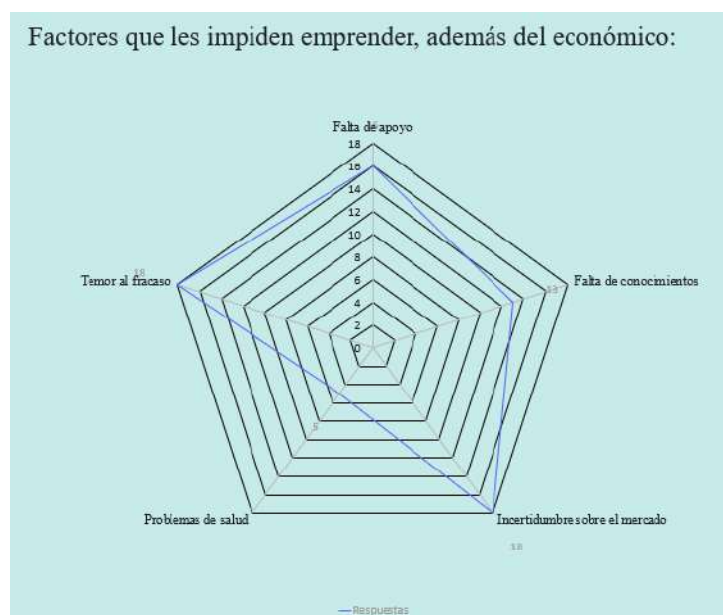
La tabla muestra el porcentaje de personas dispuestas a participar en programas de capacitación de 3, 4, 5 y 6 meses, desglosado por rango de edad. En términos generales,

el 100% de las personas de 18 a 25 años, 36 a 45 años, y 46 años o más están dispuestas a participar en programas de capacitación, mientras que el 88.9% de las personas de 26 a 35 años muestran la misma disposición. En cuanto a la duración de los programas, el más popular es de 3 meses, con un 40% de los participantes interesados. Le sigue el programa de 6 meses con un 30% de aceptación, mientras que el de 4 meses es el menos popular, con solo un 14.3% de los participantes dispuestos a inscribirse en programas de esta duración. Estos resultados indican un alto nivel de disposición a participar en programas de capacitación en todos los rangos de edad. Se recomienda ofrecer programas con diferentes duraciones para satisfacer las diversas necesidades de los participantes, priorizando los programas de 3 meses debido a su mayor popularidad. También se sugiere investigar por qué la duración de 4 meses es menos popular y ajustar los programas en consecuencia. Es importante considerar que estos resultados se basan en una muestra relativamente pequeña y solo reflejan la disposición a participar, no la tasa de finalización de los programas. A pesar de estas limitaciones, los resultados proporcionan información valiosa sobre las necesidades y preferencias de las personas interesadas en oportunidades de capacitación, lo cual puede ayudar a las organizaciones a desarrollar programas más atractivos para los participantes potenciales.

De acuerdo a lo consultado, los resultados sobre otros factores, además del dinero, le impiden emprender se detallan en la figura 1:

**Figura 1**

*Otros factores, además del dinero, le impiden emprender*



Nota. la figura presenta los resultados obtenidos sobre otros factores, además del dinero, le impiden emprender.

El análisis de los resultados del estudio sobre factores que impiden emprender revela varios obstáculos que enfrentan las mujeres beneficiarias de los programas de la Fundación Avanzar al iniciar un negocio. Entre los principales impedimentos se destaca la falta de apoyo personal, familiar o de las personas del entorno, mencionado por el 22,857% de las encuestadas. Además, el 25,714% de las participantes indicó que el temor al fracaso y la incertidumbre sobre el éxito del negocio son factores significativos, subrayando la importancia de fomentar una cultura de emprendimiento que valore el riesgo y el aprendizaje a partir de los errores. La falta de conocimiento sobre el mercado, las finanzas y la gestión empresarial fue identificada como un obstáculo por el 18,571% de las encuestadas, lo que resalta la necesidad de mejorar la educación emprendedora. Problemas de salud física o mental y la incertidumbre sobre las condiciones del mercado y la competencia también fueron mencionados, con un 7,143% y un 25,714% respectivamente. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer el apoyo integral a las mujeres emprendedoras, desde el acceso a financiamiento hasta la educación y el bienestar personal, para superar los obstáculos y promover el desarrollo empresarial.

#### 4. Discusión

Los programas de formación demuestran tener un efecto positivo en el desempeño académico y la satisfacción de quienes participan en ellos. En el caso de los programas de Fundación Avanzar, se destaca un alto nivel de satisfacción, con un 73% de los participantes expresando sentirse "muy satisfechos" o "satisfechos", especialmente en áreas como Patronaje y Costura, que registraron un índice de satisfacción del 82%. Esto resalta la importancia de adaptar los programas de formación a las necesidades específicas de los participantes, haciendo hincapié en la evaluación regular de la satisfacción, tal como se sugiere en el estudio de Carchi Arias et al. (2022). Además, se recomienda proporcionar apoyo adicional para los contenidos más complejos, como una estrategia para maximizar los beneficios de estos programas de capacitación. La implementación de métodos de enseñanza flexibles y el respaldo continuo se vuelven esenciales en este proceso.

De acuerdo al estudio de Salazar et al. (2019) muestran un alto grado de satisfacción y utilidad percibida por parte de las mujeres capacitadas en el programa de vinculación con la colectividad. Este nivel de satisfacción refleja una adecuada alineación entre los contenidos brindados y las actividades desarrolladas por las emprendedoras. Además, la mayoría de las mujeres calificaron las capacitaciones como "excelentes" o "buenas", demostrando así su contribución efectiva a sus actividades comerciales. Por otro lado, el análisis binomial revela que las mujeres capacitadas presentaron una probabilidad significativamente menor de continuar con actividades emprendedoras en comparación con aquellas que no recibieron formación, con una diferencia del 11.4%. Este hallazgo sugiere que la capacitación puede desempeñar un papel crucial en la reducción de la tasa



de emprendimiento, proporcionando a los participantes las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos asociados con el inicio de un negocio, resaltando así la efectividad de los programas de capacitación en el empoderamiento y desarrollo de habilidades de las mujeres emprendedoras, así como su impacto positivo en la reducción de la tasa de emprendimiento y la mejora de la calidad de vida.

El análisis de las preferencias de cursos entre un grupo de mujeres revela una inclinación significativa hacia una formación integral. Una mayoría considerable (61.43%) de las mujeres prefiere cursos que combinen habilidades técnicas, desarrollo personal y gestión de emprendimientos. En contraste, los cursos enfocados exclusivamente en habilidades técnicas son los menos populares, elegidos por solo el 25.71% de las encuestadas. Estos hallazgos indican una creciente demanda por una formación holística que no solo se limite a aspectos técnicos, sino que también aborde competencias personales y gerenciales. Tanto los resultados de la Fundación Avanzar como el estudio de Saavedra García y Camarena Adame (2020) subrayan la relevancia de una formación integral para las mujeres emprendedoras. La preferencia por cursos que fusionan habilidades técnicas, desarrollo personal y gestión de emprendimientos refleja una comprensión aguda de las exigencias del mercado laboral actual. Para maximizar su impacto y efectividad, los programas de capacitación deben adaptarse a estas preferencias, dotando a las participantes de las herramientas necesarias para enfrentar y superar los desafíos de un entorno empresarial dinámico y competitivo. Esta formación integral no solo responde a las expectativas de las emprendedoras, sino que también contribuye a la creación de negocios más sólidos y sostenibles. Al proporcionar una educación que incluye tanto habilidades prácticas como competencias gerenciales y personales, se preparan mejor para navegar las complejidades del mercado laboral y para liderar con eficacia sus emprendimientos. La inclinación de las mujeres hacia una formación que abarque múltiples dimensiones de desarrollo es un claro indicativo de las necesidades de un mercado laboral en constante evolución. Adaptar los programas de capacitación para incorporar estos elementos es crucial para fomentar el éxito y la sostenibilidad de los emprendimientos femeninos.

Los resultados obtenidos, como se describe en la Tabla 4, revelan la significativa disposición de diferentes grupos de edad a participar en programas de capacitación, lo que sugiere una influencia positiva de las actitudes emprendedoras en la promoción del tejido empresarial del país, como señala Puch Coronado (2023). Es notable que el 100% de las personas de 18 a 25 años, 36 a 45 años y 46 años o más están dispuestas a participar en estos programas, mientras que el 88.9% de las personas de 26 a 35 años muestran la misma disposición. Además, se destaca la preferencia por los programas de 3 meses, que obtuvieron un 40% de interés, seguido por los programas de 6 meses con un 30% de aceptación, mientras que los de 4 meses resultaron ser los menos populares, con solo un 14.3% de disposición entre los participantes. Según GEM (2019), las mujeres de entre 25

y 34 años y de entre 35 y 44 años presentan las mayores tasas de participación en el emprendimiento a nivel mundial. Además, estas tasas tienden a incrementarse conforme aumenta el nivel educativo. Estos hallazgos indican la importancia de ofrecer una variedad de programas con diferentes duraciones para satisfacer las diversas necesidades de los interesados. Se recomienda priorizar los programas de 3 meses debido a su mayor aceptación y explorar las razones detrás de la menor popularidad de los programas de 4 meses para ajustarlos en consecuencia. Es relevante tener en cuenta que estos resultados se basan en una muestra limitada y solo reflejan la disposición a participar, no la tasa de finalización de los programas, pero aun así proporcionan información valiosa para el desarrollo de programas más atractivos y efectivos.

Tanto la investigación de Simón, J.D. (2023) sobre las barreras que enfrentan los estudiantes de Ciencias Empresariales para emprender, como los resultados obtenidos en relación con los desafíos experimentados por las mujeres que participan en los programas de la Fundación Avanzar al iniciar un negocio, subrayan la necesidad de abordar las limitaciones contextuales y personales para fomentar eficazmente la intención emprendedora y el crecimiento empresarial. Estos hallazgos enfatizan la importancia de adoptar un enfoque holístico que considere aspectos socioeconómicos, institucionales y personales para crear un entorno propicio para el desarrollo empresarial. Se destaca la urgencia de proporcionar no solo acceso a financiamiento, sino también educación emprendedora y apoyo emocional. Además, se enfatiza la importancia de fomentar una mentalidad empresarial que valore el aprendizaje a través de los errores y que fortalezca las habilidades empresariales como estrategia para superar los desafíos identificados y promover el éxito empresarial entre las mujeres emprendedoras. Las barreras persistentes que enfrentan las mujeres en el entorno tradicionalista de Cuenca, Ecuador, reflejan un amplio sesgo hacia los roles de género tradicionales arraigados en la sociedad. Estas barreras arraigadas en las normas de género tradicionales representan desafíos significativos para alcanzar la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en Cuenca y requieren un enfoque integral y transformador que promueva la equidad de género y el respeto por la diversidad.

## 5. Conclusiones

- A lo largo del tiempo, las mujeres han confrontado la cultura patriarcal que les asignaba exclusivamente el rol de cuidadoras del hogar y de los hijos, obstaculizando su desarrollo profesional y su capacidad de alcanzar una estabilidad económica equiparable a la de los hombres. Mediante avances en derechos civiles, innovaciones tecnológicas, reformas políticas y cambios ideológicos, se han creado nuevas oportunidades educativas y laborales para las mujeres. Sin embargo, persiste una disparidad considerable en el acceso a la educación formal y al mercado laboral. Muchas mujeres han optado por el

emprendimiento como una estrategia de inserción económica, desarrollando negocios que inician desde el ámbito doméstico o mediante locales propios. Estos emprendimientos han facilitado su empoderamiento económico y profesional, demostrando su potencial para generar un impacto significativo y contribuir a la transformación social.

- En respuesta a las necesidades identificadas y con el respaldo de financiamiento propio, la Fundación Avanzar, con sede en Cuenca, Ecuador, ha implementado un modelo innovador de intervención a través de una organización sin fines de lucro. Inicialmente, las capacitaciones se enfocaban en áreas técnicas, como la gastronomía. Sin embargo, tras la pandemia, la institución ha desarrollado programas completos que abarcan no solo competencias técnicas, sino también módulos sobre salud mental, cruciales para las beneficiarias provenientes de contextos de maltrato, divorcio o violencia. Estas mujeres han demostrado una notable adaptación y éxito en los programas, validando su eficacia.
- La fundación ha ampliado sus cursos para incluir gestión y administración de emprendimientos, dotándolas de herramientas completas para desarrollar y gestionar negocios exitosos, asegurando así una formación integral y generadora de ingresos. Los datos revelan que un alto porcentaje de mujeres ha participado en los programas de capacitación de la Fundación Avanzar, lo que indica un interés activo en el desarrollo de habilidades y competencias. Además, las preferencias de las participantes por cursos que combinan aspectos de desarrollo personal, habilidades técnicas y gestión de emprendimientos reflejan la importancia de una formación integral para el éxito en el ámbito emprendedor.
- La mejora significativa en los negocios de las emprendedoras después de recibir las capacitaciones resalta la efectividad de los programas en el impulso y fortalecimiento de los emprendimientos femeninos. Estos resultados sugieren que la formación adecuada puede tener un impacto positivo en el desarrollo y crecimiento de los negocios liderados por mujeres. La identificación de factores que dificultan la asistencia a las clases, como desafíos financieros, compromisos familiares y falta de apoyo, proporciona información relevante para diseñar estrategias que aborden estas barreras y promuevan una mayor participación en programas de capacitación. También se deben mencionar las dificultades en el desarrollo de las capacitaciones, como problemas de salud y distancia. Es crucial prever modalidades de capacitación que cubran todas las necesidades en términos de horarios, modalidad y días, con un claro nivel de adaptación para participar en programas complejos de mayor duración.

## 6. Conflicto de intereses

En el marco de este estudio de factibilidad de programas de capacitación para mujeres de Fundación Avanzar en Cuenca, Ecuador, se declara que no existen conflictos de intereses

que puedan influir en la objetividad, imparcialidad o interpretación de los resultados presentados. Todos los aspectos de la investigación, desde la recopilación de datos hasta el análisis y la redacción de conclusiones, se han llevado a cabo de manera independiente y sin la influencia de intereses personales, financieros o institucionales que puedan sesgar los hallazgos obtenidos.

#### 7. Declaración de contribución de los autores

Todos los autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

#### 8. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores

#### 9. Referencias bibliográficas

Ayala, L. M. E., & Méndez, G. (2021, April 1). Emprendedurismo Femenino: Un estudio multi-caso de factores que influyen en la Intención Emprendedora. *Ciencia Latina*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rm.v5i2.374](https://doi.org/10.37811/cl_rm.v5i2.374)

Bullough, A., Hechavarr'a, D.M., Brush, C., & Edelman, L.F. (2019). Introduction: programs, policies and practices: fostering high-growth womens entrepreneurship. *High-growth Women's Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.4337/9781788118712.00007>

Burdiles, Castro, & Simian. (2019). Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. *Revista médica clínica Las Condes*. Retrieved March 21, 2024, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300082#bib0025>

Carchi Arias, K.L., Zambrano Morales, Á.A., Romero Lalanguí, M.A., & Uzcátegui Sánchez, C. (2022). Impacto de las capacitaciones online en Contabilidad, Tributación y Excel en el desarrollo de potencialidades. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.354>

Fajardo Pauta, R. N., Cordero González, D. M., & Solís Muñoz, J. B. (2023, 24 de octubre). Desarrollo de habilidades gerenciales en mujeres líderes de la Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Runas. Journal of Education and Culture*, 4(8), e230138. <https://doi.org/10.46652/runas.v4i8.138>

Gamboa, L., & Stiven, K. (2019). Análisis de viabilidad financiera para una entidad sin ánimo de lucro (ESAL) del distrito especial de Buenaventura : proyecto Asociación Marea Viva del Pacífico 2019.

- García, J. I. M. (2018). Impacto que genera la investigación de mercados en la toma de decisiones por la gerencia. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726419>
- GEM (2019). Global Entrepreneurship Monitor 2018/2019 Women's Entrepreneurship Report (Vol. 8). London: Global Entrepreneurship Research Association, London Business School.
- Herbas Torrico, Boris Christian, & Rocha Gonzales, Erick Ariel. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. Recuperado en 23 de febrero de 2024, de  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=)
- Irshad Ahmad Reshi, & Dr T. Sudha. (2022, December 30). Women Empowerment: A Literature Review. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS)*, 2(6), 1353–1359. <https://doi.org/10.54443/ijevas.v2i6.753>
- Lamilla Vera, L.P., Álvarez Santana, C.L., & Tapia Segarra, J.I. (2022). Los emprendimientos y su aporte al desarrollo socioeconómico de las mujeres de la Feria Ruku Kawsay en Orellana Ecuador. *ConcienciaDigital*.  
<https://www.semanticscholar.org/reader/9af624d2bc82d9afb5fdb8d2075ef13daab7fc4>
- Lechuga Montenegro, Jesús, Ramírez Argumosa, Giovanna, & Guerrero Tostado, Maricruz. (2018). Educación y género. El largo trayecto de la mujer hacia la modernidad en México. *Economía UNAM*, 15(43), 110-139.  
<https://doi.org/10.22201/fe.24488143e.2018.43.387>
- Onu (Ed.). (2024). Empoderamiento económico. Onu Mujeres. Retrieved March 21, 2024, from <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/economic-empowerment>
- Puch Coronado, ME (2023). Las actitudes emprendedoras y sus incidencias. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26 (51), 397–406.  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25535>
- Reshi, I. A., & Sudha, T. (2023). Economic empowerment of women: A review of current research. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 3(2), 601-605.  
<http://radjapublika.com/index.php/IJERLAS/article/view/746>

- Rodríguez Salazar, PD, Mantilla Garcés, DM, Zumarraga Marroquin, KE y Cevallos Bravo, MV (2019). Evaluación de impacto del proyecto de vinculación con la colectividad en el programa de capacitación contable financiera para mujeres emprendedoras en el cantón Cayambe. *Economía y Negocios*, 10 (2), 67–81. <https://doi.org/10.29019/eyn.v10i2.620>
- Saavedra García, M. L., & Camarena Adame, M. E. (2020). Las PYMEs lideradas por mujeres y la capacitación: un estudio exploratorio. *Small Business International Review (SBIR)*, 4(2), 1-17. <https://doi.org/10.26784/sbir.v4i2.270>
- Simón, J.D. (2023). Factores que influyen en la intención emprendedora en los estudiantes de Ciencias Empresariales, cohorte 2015-2020. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*. [https://doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v14i0.1827](https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v14i0.1827)
- Soledispa Rodríguez, a Moran Chilan, & Peña Ponce. (2021, February 8). La investigación de mercado impacto que genera en la toma de decisiones. *Revista Científica Dominio De Las Ciencias*. Retrieved March 21, 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8385908>
- Uchochoque, R.L. (2019). *Proceso de Investigación de Mercados*. Ciencia & Desarrollo.
- Vallejos-Saldarriaga, J., Rosales-Llontop, R., y Miranda-Jara, M. (2020, 30 de diciembre). Emprendimiento y actitud hacia el cambio en las mujeres líderes en Lima. *Revista Internacional De Investigación En Ciencias Sociales*, 16(2), 216–234. <https://doi.org/10.18004/riics.2020.diciembre.216>

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






Indexaciones



## Aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional en coaching empresarial

*Practical applications of emotional intelligence in business coaching*

- <sup>1</sup> María Patricia Llivisupa Segarra  <https://orcid.org/0009-0009-9367-0006>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[María.Llivisupa72@est.ucacue.edu.ec](mailto:María.Llivisupa72@est.ucacue.edu.ec)
- <sup>2</sup> Diego Patricio Cisneros Quintanilla  <https://orcid.org/0000-0003-0897-8938>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[dcisneros@ucacue.edu.ec](mailto:dcisneros@ucacue.edu.ec)
- <sup>3</sup> Jorge Edwin Ormaza Andrade  <https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[jormaza@ucacue.edu.ec](mailto:jormaza@ucacue.edu.ec)



### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 14/03/2024

Revisado: 12/04/2024

Aceptado: 08/05/2024

Publicado: 05/06/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3036>

### Cítese:

Llivisupa Segarra, M. P., Cisneros Quintanilla, D. P., & Ormaza Andrade, J. E. (2024). Aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional en coaching empresarial. *Conciencia Digital*, 7(2.1), 48-68. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3036>



Ciencia  
Digital  
Editorial



*CONCIENCIA DIGITAL*, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>  
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)

*Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons AttributionNonCommercialNoDerivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>*



**Palabras claves:**

Inteligencia emocional, Coaching, Desarrollo de recursos humanos, Liderazgo, Rendimiento laboral.

**Keywords:**

Emotional intelligence, Coaching, human resource development, job performance.

**Resumen**

**Objetivos:** La inteligencia emocional influye directamente en el desempeño laboral. El estudio de este trabajo trata de identificar la estrecha vinculación que existe entre la inteligencia emocional y el coaching empresarial, con el fin de mejorar el desempeño y desarrollo de habilidades de los líderes y equipos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute. Por lo tanto, se pretende determinar las competencias clave que los líderes y equipos empresariales deben desarrollar para mejorar el desempeño y eficacia. **Metodología:** La investigación se llevó a cabo mediante el método analítico – sintético, se utilizó técnicas cualitativa y cuantitativa para recopilar y analizar los datos. Se utilizó un enfoque no experimental. El estudio tuvo un alcance descriptivo y transversal. **Resultados:** El muestreo fue específicamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, en donde hay 31 colaboradores distribuidos entre: jefe de agencia, asesores cooperativos, cajeros y demás personal que labora en la institución. Los hallazgos evidencian que la mayoría de los colaboradores reconocen y valoran los esfuerzos de la cooperativa en fomentar la empatía, la comprensión emocional, un clima de comunicación abierto y respetuoso, y la implementación de las prácticas del coaching empresarial. **Conclusiones:** La inteligencia emocional involucra habilidades como: la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, son factores claves para el éxito personal y profesional. La aplicación práctica de la inteligencia emocional a través del coaching empresarial que genera beneficios para la cooperativa como es el potencial de desempeño del personal, mejorar las relaciones interpersonales, líderes más cohesionados, mejorar la atención al cliente, aumentar la satisfacción y compromiso de los empleados. **Área de estudio general:** Administración de empresas. **Área de estudio específica:** Talento humano

**Abstract**

**Objectives:** Emotional intelligence directly influences job performance. The study of this work tries to identify the close link that exists between emotional intelligence and business coaching, in order to improve the performance and development of skills of the leaders and teams in the Jardín Azuayo Savings and

---

Credit Cooperative of the Paute office. Therefore, the aim is to determine the key competencies that business leaders and teams must develop to improve performance and effectiveness. **Methodology:** The research was carried out using the analytical – synthetic method, qualitative and quantitative techniques were used to collect and analyze the data. A non-experimental approach was used. The study had a descriptive and transversal scope. **Results:** The sampling was specifically at the Jardín Azuayo Savings and Credit Cooperative of the Paute office, where there are 31 collaborators distributed among: agency head, cooperative advisors, cashiers and other personnel who work in the cooperative. The findings show that the majority of employees recognize and value the cooperative's efforts to foster empathy emotional understanding, an open and respectful communication climate, and the implementation of business coaching practices. **Conclusions:** Emotional intelligence involves skills such as: self-awareness, self-regulation, motivation, empathy and social skills, which are key factors for personal and professional success. The practical application of emotional intelligence through business coaching generates benefits for the cooperative such as the potential for staff performance, improving interpersonal relationships, more cohesive leaders, improving customer service and increasing satisfaction and commitment. **General study Area:** Business Administration. **Specific study area:** Human talent.

---

## 1. Introducción

La Inteligencia Emocional (IE) es un concepto que surge en el siglo XX y se ha ido profundizando con los años, su concepto es abstracto, intangible, de difícil comprensión, y esto no ayuda para que la sociedad pueda comprender e interiorizar este tema de manera profunda; según Berrocal et al., (2022) afirma que las investigaciones demuestran que las personas emocionalmente inteligentes disfrutan de muchos beneficios en la vida personal y profesional como es: tener una calidad de vida, satisfacción laboral, tener un liderazgo eficaz y bienestar, por lo tanto, influye directamente en el desempeño, la productividad y las relaciones interpersonales en el entorno empresarial.

Solis & Solis (2023) manifiesta que, la inteligencia emocional es la capacidad que tiene una persona para reconocer las propias emociones, percibir las emociones de los demás y procesar señales e información. El efecto de la inteligencia emocional se ve reflejado en

el rendimiento obtenido y también es percibido en la satisfacción de las personas en el área laboral y al fortalecimiento del compromiso con la organización.

Biedma (2021) enfatiza que la inteligencia emocional tiene factores cruciales en la gestión de recursos humanos, la toma de decisiones, el liderazgo, el desempeño y la motivación. Además Solis & Solis (2023) indica que la inteligencia emocional es una habilidad que se puede aprender a través de la experiencia.

En la actualidad no se compite solo con productos, sino también, con el capital humano, ya que es un componente vital para la gerencia, el contar con un equipo de trabajo que tenga las habilidades necesarias para poder desarrollar las actividades dentro de la empresa (Goleman, 1999). Desde esta perspectiva, existe el interés por desarrollar las capacidades, cualidades, habilidades y actitudes, vitales para el desempeño del equipo de trabajo, considerando aspectos como creatividad, lógica, flexibilidad y comprensión.

Es importante considerar el manejo de las emociones destructivas para desarrollar una conducta adecuada en la vida personal y profesional; y a su vez, estimular emociones constructivas para generar conductas útiles. Algunas organizaciones fracasan como resultado de las emociones implícitas y mal gestionadas que se combinan con una alta presión en el lugar de trabajo y la desconfianza entre gerentes y trabajadores.

La metodología empleada en este trabajo, se desarrolló mediante, la revisión de la literatura sobre la inteligencia emocional y su importancia en la organización, obteniendo información en bases de datos, revistas indexadas y tesis de repositorios confiables. Los resultados del trabajo evidencian que la inteligencia emocional es una herramienta eficaz para mejorar la productividad laboral.

El objetivo principal de este trabajo es identificar las competencias emocionales en el ámbito del coaching empresarial que se desarrollan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute con la finalidad de mejorar el desempeño laboral, mejorar las relaciones interpersonales, contar con líderes más cohesionados, mejorar la atención a los socios, desarrollar habilidades de liderazgo. Con los antecedentes antes descritos, esta investigación se desarrolla para conocer si la inteligencia emocional es una herramienta útil para aumentar la productividad en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, para proponer mejoras en el desempeño y desarrollo de habilidades de los líderes y colaboradores de la institución. Bajo las consideraciones antes descritas, el artículo pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo afecta la integración de aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional en el coaching empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, a la mejora significativa de la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el liderazgo?

## Fundamentación teórica

### Inteligencia emocional

La inteligencia emocional surgió en el siglo XX y en la actualidad, es considerado que, quienes ejercen el liderazgo emocional poseen un adecuado nivel de inteligencia emocional, y se considera que es la combinación de conocimientos técnicos, de productividad y competencias emocionales que permiten generar vínculos equilibrados, cooperativos y gratificantes con quienes se trabaja en la empresa (Nachtigall, 2018).

Las emociones son parte del ser humano y determinan el comportamiento frente al entorno y hacia el resto de las personas, son calificadas como positivas o negativas dependiendo del resultado. Goleman (1999) manifiesta que, la inteligencia emocional es la capacidad de una persona para reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarse para manejar los sentimientos de manera adecuada, tanto en sí mismo y de los demás. Esta inteligencia emocional se relaciona con las aptitudes emocionales que son el pensamiento y los sentimientos lo que se vincula directamente con el desempeño laboral, donde estas aptitudes pueden ser: personales o sociales; en las aptitudes personales, se determina el dominio de las propias emociones, mientras que, en las aptitudes sociales, se determina el manejo de las relaciones con los demás (Goleman, 1995). Este componente humano, de la inteligencia emocional es muy importante para las empresas porque permite comprender el rendimiento de las personas en el puesto de trabajo, desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas que poseen las personas (Fernández & Extremera, 2005).

La inteligencia emocional permite identificar las propias emociones y conocer cuáles le permite tener un mejor un resultado en lo que se realiza, así también permite identificar las emociones que tienen un mayor peso dentro de la personalidad (Duque et al., 2017). Según Nachtigall (2018) define la inteligencia emocional como el autoconocimiento que permite establecer un vínculo entre las emociones y las personas que los rodean, a su vez, permite gestionar adecuadamente las propias emociones, con el fin de desarrollar una mayor inspiración, compromiso y bienestar en la vida personal y en el trabajo. Para que una persona desempeñe el rol de liderazgo, es importante entrenar y desarrollar ciertas conductas y actitudes para obtener un mayor rendimiento de los equipos de trabajo; por lo tanto, es falso creer que hay personas que nacen dotadas con el don de la inteligencia emocional y otras no.

En 1995, Daniel Goleman publica el libro sobre la inteligencia emocional, el cual menciona que se debe:

- Tomar conciencia de las propias emociones.
- Comprender los sentimientos de las demás personas.

- Tolerar la presión y frustración que soportamos en el trabajo.
- Acentuar la capacidad de trabajar en equipo.
- Adoptar una actitud empática y social que brinde mayores posibilidades de desarrollo personal.
- Participar, deliberar y convivir con todos desde un ambiente armónico y de paz.

Analizar el componente humano de la empresa es muy importante para entender el rendimiento de los trabajadores y el cual está determinado por las habilidades, destrezas y capacidades de cada uno de los trabajadores; se debe encontrar las mejores prácticas para seleccionar, mantener y desarrollar de manera efectiva el talento humano de la empresa.

De acuerdo con lo que dice la autora Myriam Muñoz Polit en el libro de las *Emociones, sentimientos y necesidades* (2009), indica que, la vida emocional es la que mueve a nuestro comportamiento, a percibir y actuar de determinada manera en la vida; y menciona que está basado en cinco emociones básicas: miedo, afecto, tristeza, enojo y la alegría.

- **Miedo:** Es una emoción que surge ante una amenaza, es una respuesta que prepara al cuerpo para enfrentar a un peligro potencial, y buscar protección o escapar, el objetivo es la protección y el cuidado.
- **Afecto:** Es un sentimiento, cariño, aprecio emocional hacia algo o alguien, el objetivo es la vinculación.
- **Tristeza:** Es una emoción que se experimenta ante una pérdida. El objetivo es el retiro.
- **Enojo:** Es una emoción negativa que se caracteriza por sentimientos de irritación, rabia o ira, entre algunas señales físicas son: tensión muscular, aumento del ritmo cardíaco, respiración acelerada y expresión facial como el ceño fruncido, dientes apretados, etc.
- **Alegría:** Es una expresión positiva que surge cuando hay un evento favorable o un logro, se asocia con sentimientos de felicidad, deleite y bienestar.

Las competencias laborales son un conjunto de conocimientos y cualidades profesionales para que las personas puedan desarrollar varias funciones en su lugar de trabajo (Fernández & Extremera, 2005). Las competencias laborales son: habilidad analítica, iniciativa, liderazgo, dinamismo, empowerment, desarrollo de su equipo, modalidades de contacto; niveles de compromiso, disciplina personal y productividad; orientación al cliente interno y externo, colaboración, capacidad de aprendizaje, tolerancia a la presión, competencia, capacidad y responsabilidad.

La inteligencia emocional establece cinco dimensiones para instruir habilidades prácticas como son: autoconciencia, motivación, autorregulación, empatía y manejo de las relaciones (Canals, 2019).

**Autoconciencia:** Analizar y ser consciente de las acciones y actitudes, es decir, tener los pies sobre la tierra, tener un criterio realista de uno mismo y del entorno que rodea en ese momento y usar lo que es necesario para tomar decisiones con una valoración realista de las destrezas y un sentido razonable de confianza en sí mismo (Nachtigall, 2018).

**Autorregulación:** Consiste en el manejo de las propias emociones, implica tener gratificación concienzuda, para perseguir metas, recuperarse bien de la angustia emocional.

**Motivación:** Implica el uso de preferencias disponibles para mover y guiar a las personas hacia las metas deseadas, para ayudar a tomar la iniciativa y esforzarse.

**Empatía:** Implica escuchar con atención la opinión de los demás y ser capaces de aceptar las opiniones.

**Gestión de relaciones:** Utilizar adecuadamente las emociones en las relaciones y la lectura precisa de situaciones y redes sociales, utilizar estas habilidades para persuadir y liderar, negociar y resolver disputas para la cooperación y trabajo en equipo.

Las empresas fomentan el desarrollo de la inteligencia emocional y reconocen esta habilidad, cuando la persona es capaz de reconocer las propias emociones y de los demás; la sociedad ahora entiende que la fuerza laboral incluye empleados con el conocimiento y las habilidades técnicas necesarias para los trabajos, pero también es importante tener en cuenta la inteligencia emocional de los empleados para que puedan brindar un mejor servicio y obtener un mayor rendimiento.

Para tener éxito en el trabajo, se necesita un equipo comprometido que incorpore la inteligencia emocional en la vida diaria, esto implica tener conciencia de las emociones y aprender a desarrollarlas de manera efectiva para obtener mayor rendimiento y mejores resultados personales y profesionales. El uso de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo aumenta la satisfacción laboral y el desarrollo profesional. Los líderes de la empresa necesitan comprender y manejar mejor las emociones propias y de los demás, por lo tanto, si se desarrolla una alta inteligencia emocional, se puede crear un ambiente de trabajo más positivo y agradable al utilizar las habilidades de comunicación (Jiménez et al., 2023).

La inteligencia emocional es una habilidad de las personas que permite conocer y manejar los sentimientos propios y ajenos, también permite manejar las emociones de acuerdo con las circunstancias (Hidalgo & Santillana, 2019). Mientras que el coaching es la habilidad

de trabajar con otros para obtener resultados que optimicen el desempeño, se define como un proceso participativo, a través del cual el entrenador y el resto del equipo investigan la mejor manera de lograr los objetivos utilizando las habilidades y los recursos disponibles (Barreiro, 2018).

### **Coaching empresarial**

John Whitmore, fue uno de los primeros que introdujo el coaching en el mundo empresarial, el cual permite tomar conciencia de las acciones, hábitos, valores, creencias, historias y juicios; con el fin de guiar a las personas para que puedan desarrollar las habilidades y rendir mejor en el trabajo (Rodríguez, 2019). El coach es un profesional capacitado y certificado que ayuda a otras personas para alcanzar las metas y desarrollar el potencial, utiliza técnicas y herramientas específicas para acompañar al cliente en el proceso de cambio y crecimiento; un coach no impone soluciones si no que facilita el proceso de autorreflexión. Según Rodríguez (2022) indica que el coach es una persona que ayuda a otros en el crecimiento personal y profesional, mientras que el coachee es la persona que recibe la ayuda y el coaching es el proceso de ayuda que implica al coach y al coachee, es decir son las actividades, proceso de acompañamiento y apoyo en el que el coach brinda al coachee para que identifique y alcance los objetivos. A veces el coachee puede ser un grupo de personas.

Según Feria (2017) manifiesta que el coaching empresarial se centra en desarrollar habilidades, logrando que los miembros del equipo alcancen el máximo potencial y se enfoque en alcanzar un objetivo común. Esto ayuda a desarrollar habilidades y destrezas a nivel personal y en el ámbito profesional, ampliando nuevas perspectivas, formas de realizar y conseguir objetivos planteados por la institución.

Sánchez (2020) manifiesta que, implementar el coaching empresarial tiene varios beneficios como:

- El equipo tiene mayor claridad en los objetivos
- Mejora la comunicación interna
- Genera entusiasmo por el trabajo
- Fomenta la confianza entre el equipo de trabajo
- Aumenta la confianza en desarrollar nuevas habilidades

También según Cruz (2023), indica otros beneficios que tiene el ejecutar un coaching empresarial:

- Genera liderazgo
- Detecta el máximo potencial de cada uno de los miembros del equipo
- Integra a todos los miembros del equipo
- Gestiona de mejor manera los equipos de trabajo

- Detecta las barreras internas y externas que impiden desarrollar el potencial del equipo de trabajo.

Este trabajo va destinado a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute para medir el impacto que tiene la inteligencia emocional y en el coaching empresarial, para mejorar las habilidades de liderazgo y la comunicación. Trabajar sobre las necesidades de la cooperativa observando el comportamiento individual y grupal de cada uno de los colaboradores, para poder transformar las mismas en oportunidades de aprendizaje y auto-superación (Maceo & Montero, 2018).

### Enfoques del coaching

Bermúdez (2017) manifiesta tres enfoques del coaching:

1. **Coaching de sombra:** este enfoque presta atención frecuente de la persona, mediante una observación minuciosa, para que el coach pueda identificar las fortalezas y debilidades, fijándose en el lenguaje verbal y no verbal.
2. **Coaching ontológico:** existe un proceso de acompañamiento del coach al coachee para fortalecer las capacidades y se centra en el ser humano, en los sentimientos, emociones, forma de relacionarse, fijándose en su lenguaje verbal y no verbal.
3. **Coaching transformacional:** Utiliza las técnicas mencionadas anteriormente y tiene como objetivo lograr un proceso continuo de cambio tanto individual y profesional, para poder potenciar las habilidades de cada individuo y así facilitarle el descubrimiento de las creencias limitadas y la auto-definición de un plan de acción para la transformación, permitiendo alcanzar los objetivos.

### 2. Metodología

En el presente trabajo se utilizó una metodología descriptiva para definir y medir las variables (Hernández & Mendoza, 2018). Además, el estudio se definió en un marco de investigación no experimental, el objetivo es transversal por qué se realiza observaciones en un momento y tiempo determinado (Bernal, 2006).

La investigación fue mixta, por lo tanto, se realizó mediante técnicas cualitativas y cuantitativas, para recopilar y analizar los datos; para la búsqueda y procesamiento de la información se analizó mediante el método analítico- sintético, esto permitió recopilar información crucial, con un enfoque de investigación más claro y preciso. Además, sirve como punto de referencia para el análisis y evolución entre los diferentes temas de estudio abordados.

La unidad de análisis fue a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, conformada por 31 trabajadores que cumplen las funciones



de jefes de agencias, asesores cooperativos, cajeros y demás personal de la oficina. Se efectuó la técnica del muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%, por lo tanto, dio una muestra de 29 personas, quienes formaron parte del estudio.

$n =$	$\frac{Npq}{(N-1)\left(\frac{e}{z}\right)^2 + pq}$	$\frac{1865,25}{(31)(0,0006507705) + 0,25}$		29
-------	----------------------------------------------------	---------------------------------------------	--	----

De donde:

Z= intervalo de confianza del 95% con un valor crítico de Z=1.96

p= probabilidad de éxito del 50%

q= (1-p) probabilidad de fracaso del 50%

N= Población finita

e = error del muestreo aceptable del 5%

n = 29

A continuación, se presentan los resultados de un cuestionario digital aplicado mediante Google Forms a 29 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute.

En concordancia con los resultados obtenidos, la tabla 1 muestra la correlación de las variables analizadas en la presente investigación.

**Tabla 1**

*Correlación entre las variables dependientes e independientes para establecer la relación entre la empatía y la resolución de conflictos.*

<b>En la cooperativa se fomenta el desarrollo de la empatía y la comprensión emocional entre los miembros del equipo.</b>						
<b>La cooperativa cuenta con mecanismos efectivos para la resolución de conflictos entre los miembros</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>		<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Total</b>
De acuerdo	13	0	0	4		17
En desacuerdo	0	1	0	0		1

**Tabla 1**

*Correlación entre las variables dependientes e independientes para establecer la relación entre la empatía y la resolución de conflictos. (continuación)*

<b>En la cooperativa se fomenta el desarrollo de la empatía y la comprensión emocional entre los miembros del equipo.</b>						
<b>La cooperativa cuenta con mecanismos efectivos para la resolución de conflictos entre los miembros</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Total</b>	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	1	2	2	5	
Totalmente de acuerdo	1	0	0	3	4	
Totalmente en desacuerdo	0	2	0	0	2	
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	

**Nota.** La tabla muestra la correlación de las variables dependiente e independiente de la investigación.

Los resultados muestran una correlación positiva entre el fomento de la empatía y la comprensión emocional entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute y la efectividad de los mecanismos para la resolución de los conflictos dentro de la institución, obteniendo un resultado de 14 colaboradores que están “de acuerdo” y 9 colaboradores están “totalmente de acuerdo”, que en la cooperativa se fomenta la empatía y la comprensión emocional. Además, la mayoría está de acuerdo, que la cooperativa cuenta con mecanismos efectivos para la resolución de conflictos entre los trabajadores, con un total de 17 respuestas "de acuerdo" y 4 "Totalmente de acuerdo". Estos hallazgos sugieren que la cooperativa tiene una cultura organizacional que promueve la empatía y la comprensión emocional, así como mecanismos sólidos para abordar y resolver conflictos internos. Esta combinación puede contribuir a un clima laboral positivo y a relaciones efectivas entre los colaboradores, lo que potencialmente podría mejorar el desempeño y la eficacia general de la cooperativa.

En la tabla 2 se presentan las percepciones que tienen los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, a cerca del coaching empresarial que tiene en la institución.

**Tabla 2**

*Percepción sobre la incorporación del Coaching empresarial en la COAC Jardín Azuayo*

Variable	Nivel	Recuentos	Total	Proporción	P
Se incorpora el coaching empresarial o desarrollo de habilidades a los empleados de la Cooperativa en cada una de las áreas de trabajo.	De acuerdo	19	29	0.655	0.136
	En desacuerdo	2	29	0.069	< .001
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	29	0.138	< .001
	Totalmente de acuerdo	4	29	0.138	< .001

**Nota.** Proporciones contrastadas en relación al valor: 0.5.

Se evidencia en la tabla 2 que la mayoría de los encuestados; es decir, el 65.5% están de acuerdo en que se incorpora el coaching empresarial o el desarrollo de habilidades en cada una de las áreas de trabajo. Esto sugiere una aceptación generalizada de esta práctica dentro de la organización. Sin embargo, es notable que un pequeño porcentaje 6.90% está en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 13.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo con que se incorpora prácticas de coaching empresarial dentro de la Cooperativa. Estas discrepancias podrían indicar la necesidad de investigar más a fondo las percepciones y experiencias de los empleados con respecto al coaching empresarial en diferentes áreas de trabajo. Los valores de p asociados son todos significativos (< .001), lo que indica la asociación estadísticamente significativa entre las respuestas de los encuestados y las categorías de la variable considerada. Esto sugiere que la opinión de los encuestados sobre la incorporación del coaching empresarial varía significativamente entre las diferentes opciones proporcionadas en la encuesta.

Así mismo en la tabla 3, se presentan los resultados para ver si dentro de la institución se fomenta un clima de comunicación abierto y respetuoso a la hora de abordar un conflicto.

**Tabla 3**

*Percepción sobre el clima de comunicación y resolución de conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute.*

<b>Se fomenta un clima de comunicación abierto y respetuoso para abordar los conflictos en la cooperativa.</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
De acuerdo	19	65.52	65.52	65.52
En desacuerdo	2	6.90	6.897	72.414
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	6.90	6.897	79.310
Totalmente de acuerdo	5	17.24	17.24	96.552
Totalmente en desacuerdo	1	3.44	3.448	100.000
Ausente	0	0.000		
Total	29	100.000		

**Nota.** La tabla 3 refleja las percepciones de los encuestados sobre el clima de comunicación en relación con la gestión de conflictos dentro de la cooperativa.

La tabla 3 muestra que la mayoría de los encuestados el 65.52% están de acuerdo en que se fomenta un clima de comunicación abierto y respetuoso para abordar los conflictos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute. Esta percepción es respaldada por un 17.24% que está totalmente de acuerdo con esta afirmación. Sin embargo, es importante destacar que un pequeño porcentaje del 6.90% está en desacuerdo con esta declaración, lo que indica que hay ciertos miembros que no perciben que exista un ambiente de comunicación óptimo para manejar los conflictos. Estos hallazgos sugieren que, si bien la mayoría de los empleados perciben un ambiente favorable para la comunicación y la resolución de conflictos en la cooperativa, aún hay margen para mejorar la percepción y la efectividad del clima comunicativo en relación con la gestión de conflictos.

De los resultados obtenidos el 72.41% de los colaboradores, tiene la habilidad para reconocer y controlar las propias emociones, lo que indica una percepción positiva general sobre la inteligencia emocional. Además, el 20.69% están totalmente de acuerdo con esta afirmación. Sin embargo, un pequeño porcentaje de 6.90% no está de acuerdo ni en desacuerdo en tener la habilidad para reconocer y controlar las emociones. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados se sienten capaces de reconocer y manejar las emociones, lo que puede ser un indicador positivo de inteligencia emocional dentro de la cooperativa en la cual se llevó a cabo esta investigación. En conclusión, los empleados tienen confianza en las habilidades para la autorregulación emocional, lo que contribuye a un ambiente laboral más saludable y productivo. Las deducciones obtenidas en la

percepción de que los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute se sienten involucrados en la toma de decisiones importantes, se obtuvo el siguiente resultado: el 62.07% de trabajadores están de acuerdo con esta afirmación, lo que indica cierto nivel de participación dentro de la institución. Sin embargo, el 13.79% está en desacuerdo, lo que sugiere que algunos miembros perciben que no se les involucra en la toma de decisiones importante. Además, el 24.14% manifiesta, no estar de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica una percepción ambivalente o falta de claridad en este aspecto. Los resultados muestran un significativo número de colaboradores que no se sienten involucrados en la toma de decisiones importantes, por lo tanto, es necesario fortalecer los mecanismos de participación y comunicación para que todos los miembros se sientan escuchados, valorados y se sientan parte integral del proceso de toma de decisiones.

Las derivaciones muestran una tendencia positiva hacia el fomento de la colaboración y el trabajo en equipo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, el 93.10% de colaboradores están de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta afirmación; específicamente, el 44.83% está de acuerdo y el 48.28% está totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción generalizada de que la cooperativa promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre todos los trabajadores de la oficina Paute. Sin embargo, es importante señalar que un pequeño porcentaje del 6.90% está en desacuerdo, lo que sugiere que algunos empleados pueden percibir deficiencias en este aspecto. Los resultados sugieren que la cooperativa ha creado una cultura de colaboración y trabajo en equipo, lo que es valorado por la mayoría de los colaboradores

Los resultados son positivos, respecto a la percepción que tienen los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en cuanto a la motivación para trabajar en equipo hacia metas comunes, obteniendo un resultado de 79.3% de colaboradores que se sienten motivado para trabajar en equipo para conseguir metas comunes. Si bien una parte considerable de los encuestados 41.38% está de acuerdo y otro porcentaje similar 37.93% está totalmente de acuerdo con esta afirmación, también es relevante señalar que un número significativo 17.24% no está de acuerdo ni en desacuerdo respecto a esta afirmación. Sin embargo, un pequeño porcentaje 3.45% expresó estar en desacuerdo. En general, estos resultados muestran que la institución ha logrado crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten motivados para colaborar y trabajar juntos en pos de conseguir metas comunes.

Los hallazgos demuestran una tendencia muy positiva en cuanto a la percepción del liderazgo ejercido por el jefe de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, el 100% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el liderazgo que fomenta la responsable de la oficina, el cual inspira y motiva a los empleados a trabajar de manera eficaz y eficiente. Específicamente, el 65.52% está de

acuerdo y el 34.48% está totalmente de acuerdo con esta afirmación. La ausencia de respuestas en desacuerdo indica que hay una fuerte percepción del liderazgo dentro de la organización. Los resultados indican que el responsable de la oficina ejerce un liderazgo efectivo que inspira, motiva y fomenta el trabajo en equipo de una manera eficaz y eficiente entre los colaboradores; por lo tanto, hay un mayor desempeño individual y colectivo y genera un ambiente positivo de trabajo y una alta satisfacción laboral entre los miembros del equipo de la oficina Paute.

En la figura 1, se observa un análisis de algunas variables inmersas en la presente investigación, en donde los resultados son de gran aporte para visualizar la situación acerca del impacto que tiene la inteligencia emocional, la comunicación y como es percibido el coaching empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute.

**Figura 1**

*Dashboard de: Percepción de la inteligencia emocional, comunicación efectiva y el coaching empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute.*



*Nota.* La figura presenta los resultados obtenidos de la percepción de los colaboradores acerca de la inteligencia emocional y el coaching empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute.

Analizando los gráficos circulares de la empatía se observa que un 79% de colaboradores indica que dentro de la institución se fomenta la empatía y la comprensión emocional.

Además, manifiestan que, el 83% de los colaboradores está de acuerdo y totalmente de acuerdo que dentro de la institución se fomenta una comunicación abierta y respetuosa para la resolución de conflictos, por lo tanto, es un indicador positivo y sugiere que hay un entorno de comunicación saludable y valorado por los empleados. También analizando el coaching empresarial, se tiene que el 79% de los colaboradores está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se fomenta prácticas del coaching empresarial dentro de la institución.

Los resultados obtenidos de la encuesta indican una percepción positiva general sobre la importancia de la inteligencia emocional y el coaching empresarial dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute. La mayoría de los colaboradores están de acuerdo que en la institución se fomenta la empatía y la comprensión emocional, un clima de comunicación abierto y respetuoso para la resolución de conflictos, la incorporación del coaching empresarial y se fomenta prácticas de liderazgo. Las personas que están en desacuerdo es un porcentaje mínimo, lo que indica que las iniciativas en estos aspectos son bien recibidas y valoradas por la mayoría de colaboradores. Esta percepción positiva sugiere que las prácticas actuales están alineadas con las necesidades y expectativas de los colaboradores, lo que contribuye a un ambiente más cohesionado y productivo.

### 3. Discusión

Los documentos apoyan la incorporación del coaching empresarial en un entorno cooperativo, centrándose en la comunicación, la resolución de conflictos, la empatía y la comprensión emocional entre los miembros del equipo. La inteligencia emocional establece cinco dimensiones para instruir habilidades prácticas como son: autoconciencia, motivación, autorregulación, empatía y manejo de las relaciones (Canals, 2019).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, el 93.10% de los colaboradores tienen la habilidad para reconocer y gestionar las emociones, hay un 79.31% de los trabajadores que están motivados para trabajar en equipo y conseguir las metas establecidas por la oficina, el 62.07% se siente parte integral en la toma de decisiones de la institución y el 100% de los trabajadores siente que el jefe de agencia tiene un buen liderazgo que impulsa y motiva a trabajar en equipo; por lo tanto hay concordancia con las dimensiones que se establece en la inteligencia emocional; y los indicadores obtenidos son muy buenos, y hay un buen ambiente de trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Los hallazgos sugieren una cultura organizacional positiva que promueve la empatía, la resolución efectiva de conflictos y una asociación significativa entre las variables analizadas.

La inteligencia emocional es una habilidad que se puede aprender a través de la experiencia (Solís & Solís, 2023). Por lo tanto, se descarta la idea que hay personas, que

nacen con la inteligencia emocional, según los documentos analizados esta puede ser desarrollada mediante muchas habilidades y destrezas que se van aprendiendo con el pasar del tiempo. Así mismo, subrayan el papel del coaching en la mejora del desempeño, la comunicación, el trabajo en equipo y la productividad dentro de las organizaciones.

#### 4. Conclusión

- La integración de la inteligencia emocional y el coaching empresarial en la cooperativa tiene como objetivo mejorar el desempeño laboral, mejorar las relaciones interpersonales, desarrollar líderes cohesivos, mejorar el servicio a los miembros y fomentar las habilidades de liderazgo. La inteligencia emocional permite a las personas comprender y gestionar las emociones de manera efectiva, contribuyendo a una experiencia positiva, un buen ambiente de trabajo y desarrollo profesional. El coaching, como proceso colaborativo, ayuda a las personas a lograr objetivos mediante la utilización de habilidades y recursos disponibles, mejorando el desempeño y el crecimiento personal. El coaching abarca el coaching personal, ejecutivo y empresarial, centrándose en el desarrollo individual y las habilidades de liderazgo, cambio organizacional y mejora de la productividad. La mayoría de los encuestados coinciden que incorporar el coaching empresarial en la cooperativa mejora el desarrollo de habilidades, lo que indica una aceptación generalizada de esta práctica dentro de la organización.
- La inteligencia emocional y el coaching empresarial son herramientas valiosas que pueden ayudar a las organizaciones a mejorar el desempeño laboral, las relaciones interpersonales y la satisfacción de los colaboradores. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute, ha dado un paso importante al implementar prácticas que fomentan la inteligencia emocional y el coaching empresarial. Sin embargo, aún hay espacio para fortalecer estas iniciativas y ampliar su alcance. Al implementar las recomendaciones propuestas, la cooperativa puede crear un ambiente de trabajo más positivo y productivo, donde los colaboradores se sientan valorados y comprometidos con la organización.
- Los hallazgos de la investigación sugieren que la cooperativa tiene una fuerte cultura organizacional que promueve la empatía, la comprensión emocional y mecanismos efectivos de la resolución de conflictos, lo que potencia el trabajo en equipo, el desempeño y efectividad en general. La mayoría de los empleados encuestados coincide en que la cooperativa fomenta la empatía, se desarrolla el liderazgo por parte del jefe de agencia y hay comprensión emocional entre los miembros, así como cuenta con mecanismos efectivos de la resolución de conflictos, lo que indica una cultura organizacional positiva. La incorporación del coaching empresarial en la cooperativa es mayoritariamente aceptada por el 79.3% de los encuestados, mostrando una amplia aceptación de que esta práctica



se da dentro de la institución. La mayoría de los colaboradores percibe un clima de comunicación abierto y respetuoso para abordar temas de conflictos dentro de la cooperativa con un 82.76%.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la oficina Paute fomenta la empatía, la comprensión emocional y tienen una de comunicación abierta y respetuosa entre los colaboradores; según los resultados hay un pequeño número de colaboradores que no están de acuerdo que en la cooperativa se dan estas prácticas de la inteligencia emocional y el coaching empresarial por lo tanto, se debería ampliar o implementar un programa de coaching empresarial, crear capacitaciones para el manejo y resolución de conflictos, así como también establecer canales de comunicación efectivos en donde todos los colaboradores puedan expresar las inquietudes y sugerencias, con la finalidad de que se involucre a todos los colaboradores y se sientan parte de la institución.

#### 5. Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

#### 6. Declaración de contribución de los autores

Todos los autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

#### 7. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores

#### 8. Referencias bibliográficas

Barreiro, C. (2018). Coaching como estrategia organizacional y comercial para empresarios Pymes del sector servicios de la ciudad de Guayaquil. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Bermúdez, G. E. (2017). Coaching: Una herramienta para el liderazgo transformacional (Monografía de Grado, Universidad Militar Nueva Granada).

Bernal, M. I. G. (2006). Currículo basado en competencias: una experiencia en educación universitaria. *Educación y educadores*, 9(2), 95-117.

Berrocal, P. F., Cabello, R., Gómez-Leal, R., Gutiérrez-Cobo, M. J., & Megías-Robles, A. (2022, December 8). Nuevas tendencias en la investigación de la Inteligencia Emocional. *Escritos De Psicología*.

<https://doi.org/10.24310/espisiespsi.v15i2.15842>

- Biedma, J. (2021). Influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *GEON: Gestión - Organización - Negocios*, 8(1).
- Canals, C. (2019). Cinco aprendizajes de Daniel Goleman sobre la Inteligencia Emocional. *UNIR Revista*, <https://acortar.link/sXNnuT>
- Cruz, G. (4 de Mayo de 2023). Innovanzaasesores. Obtenido de Innovanza: <https://www.innovanzaasesores.com/que-beneficios-te-puede-aportar-elcoaching-empresarial/>
- Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: Un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Jiménez Silva, W. R., Silva Ord nez, I. F., Telenchana Santos, P. I., & Hernández Altamirano, H. E. (2023, June 21). Efectos de la inteligencia emocional en el liderazgo de la universidad pública. *Religación. Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 8(37), e2301071. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i37.1071>
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa: Cómo desarrollar un liderazgo óptimo*. Ediciones Granica. <https://acortar.link/0yRmik>
- Feria, M. (2017). Coaching para amarse de verdad: Un viaje hacia el descubrimiento interior. ibukku, LLC. Obtenido de: <https://acortar.link/GFaEdz>
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey & Caruso; *Revista Interuniversitaria De Formación Del Profesorado*, 19(3), 63-93.
- Goleman, Daniel. (1995), *Emotional intelligence*. Editorial Bantam Books. New York. 352 p.
- Goleman, D. (1999), *Working with emotional intelligence*. Londres: Bloomsbury publishing.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Hidalgo, N. & Santillana, S. (2019). Inteligencia emocional y su relación en la toma de decisiones en los gerentes de las principales Pymes de Tarapoto San Martín. Repositorio de tesis. Universidad Peruana Unión
- Maceo, D., y Montero, D. R. (2018). Coaching Empresarial: Una nueva vía para generar aprendizaje en las Organizaciones. *Revista Hologramatica*, 27(1) 1, 84–93.

Recuperado de

[http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/1710/holo27\\_v1\\_p84\\_93.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/1710/holo27_v1_p84_93.pdf)

Muñoz, M. (2009, January 1). Emociones, sentimientos y necesidades.

<https://acortar.link/3UamlG>

Rodríguez, Á. (2019). Coaching empresarial. Málaga: Editorial ICB. Obtenido de

<https://elibro.net/es/ereader/uta/225276?page=72>

Rodríguez, N. (2022, July 21). *Coaching personal*. Ediciones de la U.

<https://acortar.link/9xOZpt>

Sánchez, M. (2020). Administración 1. Cd. de México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de: <https://acortar.link/j9N00Q>

Solis Barreto Yomira Lilibeth & Solis Barreto Doris Johanna. (2023). La Inteligencia Emocional y gestión de recursos humanos en la Administración Pública. *Revista Ciencia y Líderes*. <https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n2.2023.17-27>

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






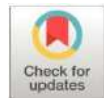
Indexaciones



## Propuesta de implementación de un enfoque DMF para la gestión documental en la Cooperativa JEP.

### *Proposal for the Implementation of a DMF Approach for Document Management at Cooperativa JEP*

- <sup>1</sup> Silvia Patricia Godos Rosales  <https://orcid.org/0009-0009-9292-0376>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[silvia.godos.95@est.ucacue.edu.ec](mailto:silvia.godos.95@est.ucacue.edu.ec)
- <sup>2</sup> Yonimiler Castillo Ortega  <https://orcid.org/0000-0002-7710-5199>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[ycastillo@ucacue.edu.ec](mailto:ycastillo@ucacue.edu.ec)
- <sup>3</sup> Jorge Edwin Ormaza Andrade  <https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[jormaza@ucacue.edu.ec](mailto:jormaza@ucacue.edu.ec)



#### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 15/03/2024

Revisado: 13/04/2024

Aceptado: 08/05/2024

Publicado: 05/06/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3037>

**Cítese:** Godos Rosales, S. P., Castillo Ortega, Y., & Ormaza Andrade, J. E. (2024). Propuesta de implementación de un enfoque DMF para la gestión documental en la Cooperativa JEP. *Conciencia Digital*, 7(2.1), 69-92. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3037>



*CONCIENCIA DIGITAL*, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Palabras claves:**

Gestión documental, enfoque DMF, tecnología, tiempo, eficiencia.

**Resumen**

**Introducción:** La gestión eficaz de documentos constituye un elemento central en el funcionamiento de cualquier entidad, y la JEP Ltda. no es una excepción. En el contexto actual, donde la información se constituye como un activo estratégico, la habilidad para acceder, almacenar y administrar documentos de manera eficiente se convierte en un determinante para el desempeño organizacional. **Objetivo:** Evaluar un enfoque de Programa de Gestión Documental Gestión Documental Moderna (DMF) en la Cooperativa JEP para mejorar la eficiencia en el manejo de documentos, optimizando el acceso, la organización y la seguridad. **Metodología:** El estudio se caracterizó por tener un enfoque cuantitativo, y se empleó una encuesta adaptada de Caspi & Porrás (2015); y Manrique y García (2023), dirigida a 137 empleados y gestores, de una población total de 250 personas en la cooperativa. **Resultados:** El análisis de la encuesta revela una actitud positiva hacia la adopción de tecnologías avanzadas en gestión documental, con un 67.9% esperando ahorro de tiempo. Existe un fuerte apoyo a la implementación de un sistema de gestión documental (97% de acuerdo) y la búsqueda de documentos es mayormente rápida, aunque hay margen de mejora. La integración de plataformas digitales es moderada y la ciberseguridad es altamente valorada, con un 69.2% considerándola muy importante. **Conclusión:** El análisis de la gestión documental en la Cooperativa JEP señaló varios desafíos, incluyendo la desorganización de la información, la ineficiencia en la búsqueda de documentos y la ausencia de integración tecnológica, por lo que se sugiere mejorar la eficiencia de la búsqueda a través de la formación del equipo y la adecuada aplicación de herramientas tecnológicas digitales. Área de estudio general: gestión empresarial. Área de estudio específica: gestión documental

**Keywords:**

Document management, DMF approach, technology, time, efficiency.

**Abstract**

**Introduction:** Effective document management constitutes a central element in the functioning of any organization, and JEP Ltda. is no exception. In the current context, where information is regarded as a strategic asset, the ability to access, store, and manage documents efficiently becomes a determinant for

---

organizational performance. **Objective:** To evaluate a Modern Document Management Approach (DMF) in Cooperativa JEP to enhance efficiency in document handling, optimizing access, organization, and security. **Methodology:** The study was characterized by a quantitative approach, employing a survey adapted from Caspi & Porras (2015); and Manrique and García (2023), directed at 137 employees and managers, out of a total population of 250 individuals in the cooperative. **Results:** The survey analysis reveals a positive attitude towards the adoption of advanced technologies in document management, with 67.9% expecting time savings. There is strong support for the implementation of a document management system (97% agreement), and document retrieval is mostly quick, although there is room for improvement. The integration of digital platforms is moderate, and cybersecurity is highly valued, with 69.2% considering it very important. **Conclusión:** The analysis of document management in Cooperativa JEP identified several challenges, including information disorganization, inefficiency in document retrieval, and lack of technological integration, suggesting the need to enhance search efficiency through team training and the appropriate application of digital technological tools.

---

## 1. Introducción

La desorganización de la información y la gestión ineficaz de documentos representan desafíos que afectan la operatividad y la toma de decisiones dentro de la cooperativa JEP, evidenciando la necesidad de un sistema de gestión documental estructurado. Además, la simplificación de procedimientos para acceder y gestionar documentos, tanto interna como externamente, y el manejo adecuado del almacenamiento de información física, se destacan como factores para mejorar la eficiencia, transparencia y productividad de la cooperativa (Congreso de la República de Colombia, 2019).

La falta de acceso a información relevante en la Cooperativa JEP representa un desafío significativo, ya que la incapacidad para obtener documentos necesarios de manera rápida y eficiente limita su capacidad de respuesta tanto a solicitudes internas como externas, impactando negativamente en su dinamismo y la satisfacción de sus miembros (Espinel & Ferie, 2020). Además, la carencia de herramientas tecnológicas adecuadas para la gestión documental obstaculiza el procesamiento, almacenamiento y recuperación

eficientes de información, lo que ralentiza las operaciones y aumenta el riesgo de pérdida o mal manejo de documentos críticos (Ruiz et al., 2020).

La falta de disponibilidad de información actualizada y oportuna representa un desafío significativo para la cooperativa, ya que limita su capacidad para realizar análisis precisos y tomar decisiones informadas (Trujillo, 2021). Esta situación se vuelve aún más crítica ante la necesidad de responder con rapidez a los cambios del mercado o a requerimientos específicos de los miembros o entidades reguladoras. Además, la gestión documental ineficaz obstaculiza la interacción entre los diferentes departamentos, comprometiendo la colaboración y la productividad del equipo (Pérez, 2020). El intercambio inadecuado de documentos e informes contribuye a esta problemática, y la falta de una gestión documental adecuada se traduce en una pérdida de productividad de más del 20% entre los colaboradores.

La metodología archivística, base fundamental de la gestión documental empresarial, se encuentra en constante evolución debido a los avances tecnológicos (González, 2022). Considerando la magnitud de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” Ltda., con 63 agencias a nivel nacional y una gran cantidad de documentos que requieren clasificación y archivo por dependencia, se propone la implementación de un enfoque DMF en la gestión documental. Este enfoque busca establecer un sistema que permita el registro, control y seguimiento digital de los archivos actualmente manejados en papel. Con esto, se optimizarán las operaciones administrativas, facilitando la búsqueda y organización de documentos, y contribuyendo a una gestión de información más ágil y eficiente. El diseño de este enfoque DMF tiene como objetivo mejorar la gestión documental en la Cooperativa JEP, optimizando el acceso, la organización, el flujo de información y la seguridad.

La implementación de un Programa con enfoque DMF adecuado no solo optimiza el flujo de trabajo y la productividad, sino que también resalta la importancia de los documentos como pilares de la transparencia y la toma de decisiones informadas (Congreso de la República de Colombia, 2019). Considerando la digitalización y la adopción de herramientas tecnológicas avanzadas, las cooperativas pueden superar barreras tradicionales, facilitando el acceso oportuno y eficiente a la información (Espinel & Ferie, 2020). La adopción de canales virtuales y la implementación de sistemas de gestión electrónica de documentos se revelan como estrategias clave para fomentar una cultura de transparencia y colaboración, optimizando la experiencia del usuario y la productividad de la cooperativa (Ruiz et al., 2020). Por otro lado, la gestión de la diversidad documental en las cooperativas, incluyendo documentos administrativos y aquellos vinculados a servicios prestados, suele centralizarse en un único espacio de almacenamiento, en contraposición a un enfoque de archivo descentralizado.



La actualización constante de las tablas de retención documental y la transición hacia soluciones digitales son fundamentales para utilizar los recursos de manera más eficiente, minimizar el desperdicio y mejorar la rentabilidad de la inversión (Trujillo, 2021). Un enfoque DMF introduce prácticas y tecnologías que transforman el manejo de la información, desde la creación hasta la disposición final de documentos. Al adoptar un enfoque DMF, se establecen bases sólidas para la digitalización, la seguridad de la información y la accesibilidad, elementos que son fundamentales para mejorar la gestión documental (Congreso de la República de Colombia, 2019).

En términos de eficiencia, la automatización de procesos y la digitalización de documentos disminuyen significativamente el tiempo y los recursos dedicados a la gestión de documentos, asegurando una mayor productividad y una reducción de los costos de almacenamiento físico (Espinell & Ferie, 2020). Sin embargo, la eficiencia de la cooperativa se ve comprometida cuando los empleados enfrentan incertidumbre sobre dónde encontrar documentos específicos requeridos. Russo (2009, pág. 10) resalta que “un sistema de gestión documental eficiente no solo eleva la productividad y previene problemas relacionados con la gestión de información y documentos, sino que también optimiza los costos en recursos”.

En el estudio de Manrique & García (2023) se enfocaron en Alianza Fiduciaria, evaluando métodos tradicionales y contemporáneos para mejorar la eficiencia administrativa. Además, su análisis condujo al desarrollo de una propuesta personalizada centrada en Ciberseguridad, Marketing Digital, Formación y Personas, y Big Data y Analytics, con el objetivo de optimizar la gestión digital de la información en la organización. Por otro lado, Caspi & Porras (2015) dirigieron su atención a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina" Ltda., empleando la metodología de Programación Extrema (XP) para abordar las demandas del área de crédito. Ambos proyectos se beneficiaron de enfoques meticulosos y detallados, ofreciendo pautas claras para la mejora continua en la gestión documental digital en sus respectivas entidades.

Se propone evaluar un enfoque de DMF para mejorar la eficiencia en el manejo de documentos en la Cooperativa JEP, buscando optimizar el acceso, la organización, el flujo de información y la seguridad de los documentos. En primer lugar, se llevará a cabo un diagnóstico de la situación actual de la gestión documental en la Cooperativa JEP, con el fin de identificar los problemas y necesidades más urgentes. Posteriormente, se procederá a investigar teorías y estudios aplicados sobre gestión documental en diversos contextos. Finalmente, se realizará una investigación sobre las herramientas y tecnologías necesarias para la implementación efectiva del enfoque DMF en la Cooperativa.

## Fundamentación Teórica

### Gestión documental en el cooperativismo

La gestión documental se entiende como el conjunto de prácticas, tecnologías y técnicas empleadas para gestionar el flujo de documentos dentro de una organización, abarcando desde su creación hasta su eventual archivado o eliminación. Como destaca Trujillo (2021), la esencia de un sistema de gestión documental en cooperativas radica en su capacidad para digitalizar y almacenar documentos físicos, lo cual optimiza significativamente las operaciones administrativas. Además, dicho sistema facilita la búsqueda y organización de documentos y datos en variados formatos, contribuyendo a una gestión de información más ágil y eficiente en la empresa.

Según Piñeros et al. (2018), el enfoque hacia la gestión documental destaca por su doble propósito: mientras promueve la conservación efectiva de la información relevante, simultáneamente combate la acumulación innecesaria de papel. En la dinámica operativa de la cooperativa, la evaluación y el seguimiento de su rendimiento se basan en la integridad y la organización de su documentación. Como señala Pérez (2020), "todas las operaciones que la institución desarrolla se respaldan con licitudes o formularios firmados y sellados por quienes corresponda, principalmente en el área contable y el área de crédito y cobranza" (p. 12). Por lo tanto, se resalta la conexión intrínseca entre la gestión documental eficiente y la capacidad de la cooperativa para progresar y operar de manera efectiva, enfatizando la necesidad de prácticas de gestión de archivos coherentes y bien estructuradas.

Chuquimarca (2018) resalta la relevancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) dentro del sistema financiero ecuatoriano, citando que "La participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) en 2017 fue del 19.8% en el sistema financiero nacional, y la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP Ltda. participaba con el 2.62%, demostrando que posee una participación significativa en el sistema financiero del Ecuador" (Chuquimarca, 2018, p. 15). Lo que pone en evidencia el impacto significativo que las COAC tienen en la economía nacional, y el papel importante que juega específicamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP Ltda. dentro de este segmento, señalando su contribución y presencia en el sistema financiero ecuatoriano.

Un ejemplo pertinente es la implementación de un sistema de gestión documental en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina" Ltda. en el cual emprendió con un objetivo específico: optimizar los tiempos de respuesta en la gestión de créditos, lo cual se anticipaba que traería una serie de beneficios tangibles. Entre estos, se esperaba una mejora en la calidad del servicio al cliente, un incremento en la aceptación por parte de los clientes, una mayor facilidad de acceso a los créditos y, por último, una reducción significativa de los costos operacionales. La implementación efectiva de este sistema fue

facilitada por la creación de un manual exhaustivo, diseñado para apoyar al administrador del área de Crédito (Caspi & Porras, 2015).

### **Importancia de la gestión documental**

La eficacia con la que una organización maneja sus documentos tiene un impacto directo en el desempeño de sus funciones y responsabilidades administrativas. Plúa et al. (2021) destacan que la gestión documental posiciona al archivo como el núcleo administrativo esencial para la administración efectiva de la institución. Por lo tanto, no es solo una cuestión de almacenamiento de documentos, sino el sostenimiento de la estructura administrativa y la facilitación del cumplimiento de objetivos organizacionales.

Según Zambrano et al. (2021), para que la implementación de un sistema de gestión de documentos (SGD) en las organizaciones sea exitosa, "este debe realizarse sobre bases archivísticas sólidas y en estrecha colaboración entre gestores de información, archiveros y especialistas en tecnologías de la información"(p23). Además, el sistema se debe enfocar a las reglas técnicas de gestión documental específicas de cada país, lo que asegura que la implementación del SGD no solo sea efectiva sino también conforme a las normativas locales.

Por su parte, Camilo y Castro (2021) argumentan, no es posible garantizar la obtención de información que sea oportuna, veraz, íntegra, auténtica y accesible sin una gestión documental y administración de archivos efectivas. Lo que enfatiza que la administración documental robusta se constituye como piedra angular para el éxito y la transparencia organizacional.

### **Desafíos de la gestión documental tradicional**

Berrocal (2016) identifica que en la gestión documental tradicional se encuentra "ciertos inconvenientes, como la falta de disponibilidad inmediata, falta de control sobre copias y documentos duplicados, poca seguridad, deficiente distribución de la información, un alto coste productivo y de almacenamiento; falta de gestión del conocimiento en documentos y procesos" (p.100). Lo que pone en manifiesto limitaciones como: la dificultad para acceder a información relevante de manera oportuna, la gestión ineficaz de la redundancia documental, la vulnerabilidad ante riesgos de seguridad, la distribución ineficiente de la información, los costos elevados asociados con la producción y el almacenamiento de documentos físicos, y la inadecuada gestión del conocimiento.

Según Sánchez (2021), las instituciones públicas actualmente requieren de sistemas de información que les permitan gestionar eficazmente los documentos generados en sus procesos a través de plataformas digitales. De tal manera, que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) facilitan la transición a entornos digitales mejorando la eficiencia y accesibilidad de la información.

García & Gallegos (2022) señalan que para conservar a largo plazo estos activos de información nacidos digitales, hay que plantearse la aplicación de prácticas de preservación digital, que no pueden ir disociadas de una adecuada gestión documental desde el momento en que se crean y generan dichos documentos y contenidos. Otro desafío es garantizar la seguridad y protección de los documentos digitales, ya que pueden estar expuestos a ciberataques. Además, algunas de las tendencias emergentes incluyen el uso de inteligencia artificial y aprendizaje automático para la clasificación y análisis de documentos, la implementación de soluciones de gestión de documentos basadas en la nube y el uso de blockchain para garantizar la autenticidad y la integridad de los registros.

### **Enfoque DMF de la gestión de documentos**

Según Cáceres & Archivera (2023), señalan que el objetivo del Programa de Gestión Documental (PGD) o enfoque DMF como “el proceso de identificación del flujo general de documentación generada por cada área "negocio" del museo” (p.5), lo cual abarca desde la creación, captura y circulación de documentos, facilitando así la recuperación de información cuando sea necesario, y determinando qué documentos poseen valor vital o histórico para ser transferidos al Archivo para su conservación, valorización y acceso basado en características específicas.

El enfoque DMF, según el Congreso de la República de Colombia (2019), se compone de cinco procesos fundamentales: 1. Planeación Documental, donde se establecen las directrices y los objetivos; 2. Producción Documental, que engloba la creación y el registro de documentos; 3. Gestión y Trámite de los Documentos, que se refiere al manejo y movimiento de los documentos dentro de la organización; 4. Organización y Transferencia Documental, que incluye la clasificación, ordenación, y transferencia de los documentos a sus respectivos archivos; y 5. Disposición Final de los Documentos - Valoración, que determina el destino final de los documentos, ya sea su conservación permanente o su eliminación.

Por su parte Rendón (2017) ilustra el concepto del ciclo vital de un documento dentro del enfoque DMF, en las siguientes etapas: el Archivo de gestión, que alberga documentos con alta frecuencia de uso y consulta, producidos específicamente por cada área de la empresa; el Archivo central, que reúne documentos transferidos desde los diversos archivos de gestión, los cuales siguen siendo vigentes, pero con menor frecuencia de consulta; y finalmente, el Archivo histórico, destinado a la preservación permanente de documentos que poseen un valor significativo e importancia para la entidad.

### **Dimensiones del enfoque DMF**

Según la Asamblea General de la Nación (2017), las dimensiones incluyen el marco normativo, que se compone del normograma relacionado con la gestión documental,

legislación archivística general, estándares nacionales e internacionales, mecanismos de vigilancia y control, y la normativa interna que rige la gestión de documentos. En cuanto a los recursos, se enfatiza la importancia de asegurar la financiación adecuada para el plan de acción de inversión, lo que permite la ejecución, implementación y cumplimiento de los objetivos establecidos. A nivel tecnológico y de infraestructura, se destaca la necesidad de contar con herramientas tecnológicas avanzadas y una infraestructura adecuada para la gestión documental, incluida la identificación y caracterización de los sistemas de información. Finalmente, la dimensión humana y organizativa se centra en la conformación de un equipo o grupo interdisciplinario encargado del liderazgo en la gestión documental, estableciendo roles, responsabilidades, perfiles, un plan de trabajo, metodologías de calidad, identificación de riesgos y un plan de acción.

Por su parte, Espinel & Ferie (2020) resaltan cómo el soporte tecnológico facilita un cambio de paradigma tanto en el pensamiento como en la acción de los individuos dentro de una organización. La adopción de tecnologías avanzadas conlleva mejoras significativas en la comunicación y en la gestión de la información de servicios al cliente. La implementación de canales virtuales para manejar información relacionada con trámites bancarios y no bancarios, solicitudes, agendamiento de turnos y un buzón de sugerencias, son ejemplos claros de cómo la tecnología puede redefinir la interacción entre el usuario y la institución.

Por otro lado, Rendón (2027) señala la importancia de una actualización constante de las tablas de retención documental para adaptar a los nuevos procesos en la organización, integrando cambios efectivamente en el sistema de gestión documental. Además, la revisión periódica es esencial para que estas tablas reflejen la evolución operativa y las necesidades de documentación, garantizando una gestión que cumpla con normativas legales y se ajuste a las mejoras y dinámicas internas organizacionales.

### **Optimizando la Gestión Documental con el Enfoque DMF**

La implementación del enfoque DMF se orienta hacia la consecución de objetivos que fortalecen la administración pública y su relación con la ciudadanía. Según la Asamblea General de la Nación (2017), los objetivos incluyen la trascendencia de los documentos y archivos como fundamentos del lenguaje administrativo, esenciales para el ejercicio de la participación ciudadana, la transparencia y el control de la gestión pública, así como la garantía de derechos individuales y colectivos. Asimismo, busca racionalizar y controlar la producción documental, normalizar procedimientos y formatos, mejorar la gestión de correspondencia a través de sistemas eficientes de correo y mensajería, y regular la organización de documentos acorde a principios de Archivo Total, que abarcan finalidad, responsabilidad, confidencialidad, seguridad y accesibilidad.

Según Duran & Molano (2019) destacan los beneficios de implementar una gestión documental efectiva en las organizaciones, afirmando que esta permite "reducir el volumen de documentos innecesarios, administrar la información plasmada en documentos para agregar valor a la gestión de los conocimientos de la entidad, apoyar la transparencia, la eficacia, la eficiencia y modelo integrado de la gestión de la entidad"(p.32). Por su parte Caspi & Porras (2015) resaltan que la implementación de un sistema de gestión documental eficiente conlleva a un ahorro significativo de tiempo y recursos en las organizaciones.

Rendón (2017) destaca la importancia de la transversalidad en la implementación de un Programa de Gestión Documental (PGD) para asegurar su efectividad. Se enfatiza que el PGD debe abarcar toda la organización, ya que todas las unidades administrativas gestionan documentos, independientemente del formato o los métodos de producción. Por otro lado, Trujillo (2021) destaca el ciclo de gestión documental como un proceso que asegura la protección integral de los documentos desde su creación hasta su disposición final.

Además, Ascanio (2019) define el Programa de Gestión Documental como un conjunto de “actividades administrativas y técnicas aplicadas para planificar, manejar y organizar la documentación producida y recibida, además de crear e implementar procedimientos para definir la disposición final de la documentación, con el objetivo de facilitar su utilización y conservación”(p 34). También, resalta la importancia de la Tabla de Retención Documental como un listado maestro que no solo enumera los documentos generados por la organización, sino que también especifica los responsables, los lugares de almacenamiento y los tiempos de retención para cada archivo.

### **Obstáculos en la Adopción del Enfoque DMF**

La adopción del enfoque DMF enfrenta obstáculos como la resistencia al cambio y la falta de conocimiento sobre sus beneficios. Según Piñeros et al. (2018), resaltar la utilidad del Programa de Gestión Documental (PGD) en la toma de decisiones es una estrategia efectiva para superar estos desafíos. Por lo tanto, el PGD optimiza las operaciones diarias, y es fundamental en decisiones administrativas, operativas, de emergencia y estratégicas. Al demostrar cómo los documentos proporcionan un registro fiable de las actividades organizacionales para decisiones informadas, se promueve la aceptación y el compromiso hacia el enfoque DMF.

Ruiz et al. (2020) subrayan la importancia de considerar las diversas formas y tipologías de documentos electrónicos, así como la adecuación de las herramientas informáticas actuales para la gestión de la documentación circulante. Además, resaltan la necesidad de que las organizaciones adopten gestores de documentos tecnológicos que organizan y

sistematizan toda la información de forma eficiente, previniendo la pérdida de datos y fomentando la colaboración entre los grupos de trabajo en distintas unidades de negocio.

En el contexto de transición hacia la digitalización de la gestión documental en las cooperativas, Manrique & García (2023) destacan la necesidad de establecer una estrategia metodológica enfocada en la gestión documental digital incluyendo la realización de sesiones de sensibilización y capacitación dirigidas a todos los empleados, destacando la adopción de buenas prácticas en la administración de la información digital y la adaptación a los cambios que esto conlleva.

Además, Manrique & García (2023) señalan la importancia de integrar diversas tecnologías y estrategias metodológicas para una gestión documental efectiva y segura. Los pilares identificados en su estudio incluyen la Ciberseguridad, con una calificación de 5.20, para auditar, monitorizar y asegurar los servicios TIC; seguido por el Marketing Digital y la Formación y personas, ambos con una calificación de 4.80; y Big Data & Analytics, con una calificación de 4.70. Asimismo, destacan la adopción de Tecnologías en la nube (Cloud) y Soluciones específicas como ERP, CRM, MES, GMAO, etc., dada su inversión significativa.

La evolución hacia la gestión documental en las cooperativas implica una reingeniería de procesos que maximiza recursos y mejora resultados (Ruiz et al., 2020). Mientras que Manrique y García (2023) destacan que “la expansión de servicios digitales no solo agiliza operaciones, sino que también mejora la atención y experiencia del cliente” (p.47), destacando la importancia de establecer canales virtuales interconectados que faciliten la interacción con otros servicios regulados, aumentando así la accesibilidad y el alcance dentro de plataformas digitales.

## 2. Metodología

El estudio sobre la mejora de la gestión documental en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista se caracterizó por ser cuantitativo, centrándose en la recolección y análisis de datos para evaluar de manera objetiva las variables de gestión documental. Además, se utilizaron métodos como el analítico-sintético para investigar las prácticas de gestión documental actuales y alinearlas con un enfoque descriptivo, profundizando en sus aspectos, relaciones y dinámicas. Por otro lado, para la recolección de datos se empleó la encuesta, que consiste en un cuestionario cuidadosamente elaborado para analizar la eficacia, eficiencia y posibles áreas de mejora en la gestión documental de la cooperativa. El instrumento fue adaptado de Caspi & Porras (2015); y Manrique & García (2023); además, incluyó 18 preguntas abiertas. La población de interés fueron los empleados y gestores directamente involucrados en los procesos documentales, con una muestra representativa de 137 participantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, de una población total de 250 personas en la cooperativa.

### 3. Resultados

Tras analizar la gestión documental en la Cooperativa JEP bajo el enfoque de la Moderna Gestión Documental (DMF), se destacan hallazgos significativos que revelan la percepción y la disposición del personal hacia la adopción de tecnologías avanzadas.

**Tabla 1:**

*Correlación de variables*

	Considera que la cooperativa está preparada para adoptar tecnologías avanzadas en gestión documental					Total
	Totalmente preparada	Preparada	Neutral	No preparada		
<b>En qué medida se espera beneficiar con la automatización de los archivos de la cooperativa</b>	2	0	0	0	0	2
Ahorro de tiempo en búsqueda y recuperación de documentos	0	71	21	0	0	92
Reducción de costos asociados al manejo de documentos físicos	0	4	22	0	1	27
Mejor aprovechamiento de recursos humanos	0	4	6	1	0	11
No se espera ningún beneficio	0	3	0	1	0	4
Otro	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>83</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>137</b>

**Nota:** La tabla muestra la correlación de las variables dependiente e independiente de la investigación

El análisis de los resultados de la encuesta en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista revela que la mayoría de los encuestados percibe a la cooperativa como preparada para adoptar tecnologías avanzadas en gestión documental, con una actitud predominantemente positiva o neutral al respecto. Los beneficios esperados de la automatización se centran en el ahorro de tiempo en la búsqueda y recuperación de documentos, seguido por la reducción de costos asociados al manejo de documentos físicos y el mejor aprovechamiento de recursos humanos. Solo una pequeña minoría no espera ningún beneficio de la automatización. Por lo tanto, estos resultados sugieren una



aceptación generalizada de la necesidad de modernizar los procesos documentales para mejorar la eficiencia operativa de la cooperativa.

**Tabla 2:**

*Análisis binomial*

Variable	Nivel	Recuentos	Total	Proporción	p
En qué medida se espera beneficiar con la automatización de los archivos de la cooperativa	Ahorro de tiempo en búsqueda y recuperación de documentos	93	137	0.679	<.001
	Reducción de costos asociados al manejo de documentos físicos	27	137	0.219	<.001
	Mejor aprovechamiento de recursos humanos	11	137	0.080	<.001
	No se espera ningún beneficio	2	137	0.015	<.001
	Otro	1	137	0.007	<.001

**Nota:** Proporciones contrastadas en relación con el valor 0.5

El análisis binomial de las expectativas de beneficio con la automatización de archivos en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista revela que la mayoría de los encuestados (67.9%) espera ahorrar tiempo en la búsqueda y recuperación de documentos. En comparación, un 21.9% considera que se reducirán los costos asociados al manejo de documentos físicos, mientras que un 8% anticipa un mejor aprovechamiento de los recursos humanos. Sólo un pequeño porcentaje, 1.5% y 0.7%, no espera ningún beneficio o menciona otros beneficios específicos, respectivamente. Estos resultados, todos con una significancia  $p < .001$ , indican una fuerte expectativa de mejora en la eficiencia operativa con la implementación de la automatización documental, destacando principalmente el ahorro de tiempo como el beneficio más significativo. En conclusión, la automatización de archivos en la cooperativa se percibe predominantemente como una medida que ahorrará tiempo en la gestión documental, seguido por la reducción de costos y un mejor uso de los recursos humanos.

**Tabla 3**

*Tabla de frecuencias*

¿El tiempo de búsqueda para identificar un documento de un usuario es rápido?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	28	20,7	20,7	21,5
A menudo	82	60,7	60,7	82,2

**Tabla 3**

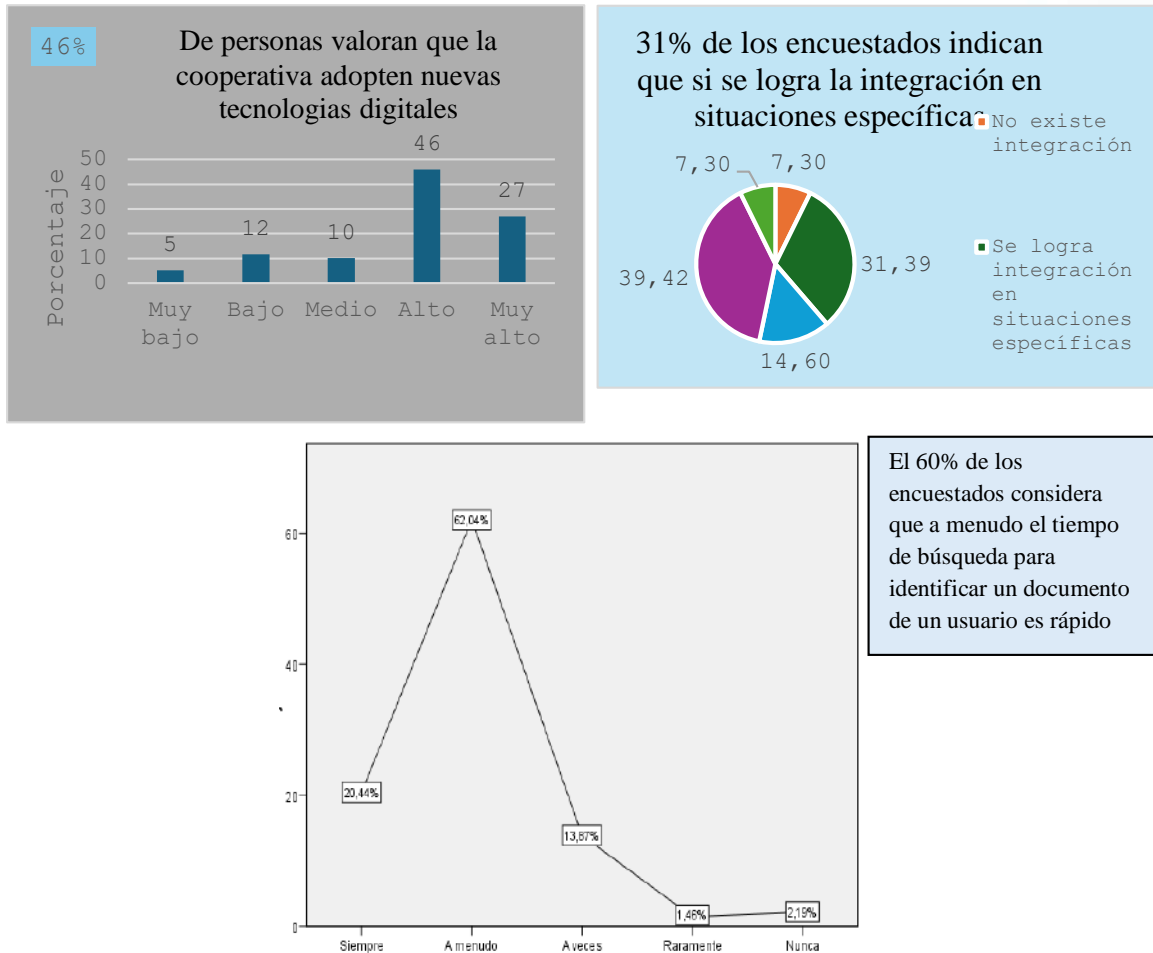
*Tabla de frecuencias (continuación)*

<b>¿El tiempo de búsqueda para identificar un documento de un usuario es rápido?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	19	14,1	14,1	96,3
Raramente	2	1,5	1,5	97,8
Nunca	3	2,2	2,2	100,0
Total	135	100,0	100,0	

El análisis de los resultados sobre la rapidez en la búsqueda de documentos muestra que el 60.7% de los encuestados considera que "a menudo" el tiempo de búsqueda es rápido, mientras que el 20.7% opina que "siempre" es rápido. Un 14.1% indica que "a veces" el tiempo es rápido, y solo un 1.5% y un 2.2% consideran que "raramente" o "nunca" es rápido, respectivamente. Además, una gran mayoría de los encuestados (81.4%) perciben que el tiempo de búsqueda para identificar un documento es generalmente rápido, ya sea siempre o a menudo, lo que indica un buen nivel de eficiencia en los procesos actuales de gestión documental de la Cooperativa JEP. Por lo tanto, se sugiere optimizar aún más los procesos de búsqueda para eliminar los problemas que experimenta el pequeño porcentaje restante.

Figura 1

Evaluación de procesos y tecnologías en la Cooperativa JEP



**Nota:** La figura presenta la percepción de la importancia de la ciberseguridad, el nivel de integración de plataformas digitales y la rapidez en la búsqueda de documentos entre los empleados y gestores de la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista.

De acuerdo a la figura 1, la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista muestra un alto nivel de preparación para adoptar nuevas tecnologías digitales, con un 46% de los encuestados calificando su preparación como alta y un 28% como muy alta. En cuanto a la rapidez en la búsqueda de documentos, el 62,04% de los usuarios considera que esta es a menudo rápida y el 20,44% siempre rápida, lo que indica una buena eficiencia en los procesos actuales. Sin embargo, las plataformas digitales actuales tienen margen de mejora en su integración, ya que solo el 30% reporta que la integración ocurre en situaciones específicas y solo el 7,41% indica una integración total en todos los procesos, y un 46% valoran que la cooperativa adopte nuevas tecnologías digitales. Aunque la Cooperativa JEP muestra una alta preparación para adoptar tecnologías digitales, la baja

integración de estas en los procesos documentales indica la necesidad de mejorar la eficiencia mediante una mayor integración tecnológica y capacitación del personal.

El análisis de la familiaridad de los encuestados con el manejo de archivos en la Cooperativa que el 52.6% están totalmente familiarizados con los procedimientos de gestión documental, indicando un conocimiento sólido y comprensivo de los sistemas utilizados. Este alto nivel de familiaridad es positivo para la eficiencia operativa. Sin embargo, el 37% que están moderadamente familiarizados y el 10.4% que no están familiarizados resaltan la necesidad de capacitación adicional. Por lo que se recomienda mejorar el conocimiento de estos grupos mediante programas de formación podría asegurar una mayor consistencia y eficiencia en el manejo de archivos, optimizando así la operatividad y organización dentro de la cooperativa.

En cuanto a la percepción sobre la facilidad y rapidez para encontrar documentos importantes en la Cooperativa muestra que el 27.4% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 54.8% están de acuerdo, sumando un 82.2% que tiene una opinión positiva al respecto. Esta percepción mayoritaria refleja una eficiencia considerable en los procesos de gestión documental de la cooperativa. Sin embargo, el 11.1% que se mantiene neutral y el 6.5% que están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo sugieren que todavía hay margen para mejorar la accesibilidad y rapidez en la localización de documentos. Por lo que se sugiere, abordar las preocupaciones de este grupo mediante mejoras en los sistemas y procesos de archivo podría fortalecer aún más la eficiencia operativa de la cooperativa.

El análisis de la percepción sobre la seguridad y el control de acceso a la información en los sistemas de gestión documental de la Cooperativa revela que el 46.3% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 39.6% están de acuerdo, sumando un 85.9% que confía en la capacidad de estos sistemas para proporcionar acceso seguro y controlado a la información. Esta mayoría significativa indica que los sistemas actuales son generalmente efectivos en garantizar la seguridad y control de la información. Por lo tanto, se sugiere fortalecer estos aspectos podría aumentar la confianza en los sistemas de gestión documental y asegurar una protección más robusta de los datos manejados por la cooperativa.

Con relación a la pérdida de documentos importantes debido a deficiencias en la gestión documental en la Cooperativa JEP muestra que el 18.8% de los encuestados afirma que nunca se han experimentado tales pérdidas, mientras que el 61.7% indica que esto ocurre raramente. Sin embargo, un 15% señala que a veces se pierden documentos, y un 3.8% menciona que esto ocurre a menudo. Solo el 0.8% indica que siempre hay pérdidas de documentos. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los encuestados perciben que las pérdidas de documentos son infrecuentes, existe un margen significativo para mejorar las prácticas de gestión documental.

En cuanto al seguimiento del ciclo de vida de los documentos en la Cooperativa Juventud JEP” indica que el 45.9% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que se realiza un seguimiento adecuado, mientras que el 39.1% está de acuerdo. Un 8.3% se mantiene neutral, y un 6% está en desacuerdo con esta afirmación. Solo el 0.8% está totalmente en desacuerdo. Estos resultados sugieren que una mayoría significativa de los encuestados percibe que la cooperativa lleva a cabo un seguimiento adecuado del ciclo de vida de los documentos, aunque todavía hay un pequeño porcentaje que cree que se pueden hacer mejoras en este aspecto.

El análisis de la implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Cooperativa revela un fuerte apoyo a esta iniciativa. El 63.2% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la implementación, mientras que el 33.8% está de acuerdo. Solo un 2.3% se mantiene neutral, y un 0.8% está en desacuerdo, sin ninguna respuesta de total desacuerdo. Estos resultados indican un respaldo abrumador a la adopción de un sistema de gestión documental, reflejando una clara percepción de los beneficios potenciales en términos de eficiencia, seguridad y accesibilidad de la información

Además, en cuanto a la disposición a colaborar en la implementación de un Sistema de Gestión Documental para la Cooperativa indica un fuerte compromiso de los encuestados. Un 58.8% está totalmente de acuerdo con colaborar, mientras que un 35.1% está de acuerdo. Un 6.1% se mantiene neutral, y notablemente, no hubo respuestas en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Estos resultados demuestran una clara voluntad de participar activamente en la implementación del sistema, lo cual es crucial para el éxito del proyecto.

En cuanto a la utilización del papel para documentar y respaldar las actividades dentro de la revela una alta dependencia del papel en los procesos documentales. Un 48.9% de los encuestados indica que dependen del papel todo el tiempo para sus procesos, y un 44.4% menciona que se emplea papel en diversos procesos documentales. Por lo tanto, se sugiere una oportunidad considerable para la digitalización de los procesos documentales.

El análisis de los tipos de documentos manejados actualmente en formato físico (papel) en la Cooperativa muestra que los documentos administrativos y legales, como contratos, informes legales y actas de reuniones, representan el mayor porcentaje, con un 43.9%. Le sigue la documentación financiera, que incluye facturas, comprobantes de pago y estados financieros, con un 28%. Los registros de recursos humanos, como contratos de trabajo, políticas de la empresa y registros de personal, constituyen el 22.7% de los documentos en formato físico. Lo que sugiere una amplia gama de áreas dentro de la cooperativa que aún dependen del papel para sus operaciones.

En relación con la interconexión de sistemas con plataformas externas en la Cooperativa indica una variedad en el nivel de integración tecnológica. Si bien un pequeño porcentaje

(12.8%) indica la ausencia de plataformas interconectadas, la mayoría de los encuestados reporta algún grado de conexión. El 31.6% menciona que esta interconexión ocurre en situaciones particulares, mientras que el 18.8% señala que se da en varios procesos clave. Estos resultados muestran una tendencia hacia la integración tecnológica en la cooperativa, aunque aún hay margen para mejorar.

El análisis del grado de importancia que la Cooperativa asigna a la implementación de mecanismos para manejar grandes volúmenes de información revela una percepción diversa entre los encuestados. Si bien un porcentaje significativo (22.6%) desconoce la importancia de estos mecanismos, una proporción similar (22.6%) los considera de suma importancia. Además, una parte considerable de los encuestados (17.3%) atribuye una importancia alta a estos mecanismos, mientras que otro segmento (14.3%) los califica como de importancia media. Estos resultados reflejan una variedad de percepciones dentro de la cooperativa y se sugiere la necesidad de una mayor claridad y comunicación sobre los beneficios potenciales que estas tecnologías podrían aportar al desarrollo de la organización.

El análisis del nivel de importancia que la Cooperativa otorga a la implementación de seguimiento y control de los procesos basados en principios de Ciberseguridad revela una valoración significativa por parte de los encuestados. Un porcentaje considerable (37.6%) califica esta implementación como de importancia alta, mientras que un porcentaje aún mayor (31.6%) la considera de importancia muy alta. Además, una proporción menor pero significativa (5.3%) la clasifica como de importancia media.). Estos resultados indican una conciencia dentro de la cooperativa sobre la importancia crítica de asegurar las operaciones en un entorno interconectado, lo que resalta la necesidad de implementar medidas sólidas de ciberseguridad para proteger los activos y la integridad de la organización.

#### 4. Discusión de resultados

Los resultados de la encuesta en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista sugieren una aceptación generalizada de la necesidad de modernizar los procesos documentales para mejorar la eficiencia operativa de la cooperativa. Este hallazgo se alinea con la investigación de Sánchez (2012), que demostró que la implementación de un Sistema de Gestión Documental impacta significativamente en la eficiencia de los procesos documentales. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, la adopción de un sistema similar resultó en una reducción del tiempo en procesos administrativos en aproximadamente un 75%.

Además, la propuesta de valor centrada en el establecimiento de una estructura conceptual y una ruta de implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), como lo describe Cataño (2019), subraya la importancia de definir y

aplicar principios, lineamientos y estándares para gestionar el ciclo de vida de la información. Por lo que estos estándares nacionales e internacionales proporcionan un marco sólido para el diseño e implementación de sistemas de gestión documental, lo que puede ser fundamental para mejorar la eficiencia y la efectividad de las prácticas de gestión documental en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista.

Sin embargo, a pesar de la percepción generalizada de preparación para adoptar tecnologías avanzadas y los potenciales beneficios esperados de la automatización en la gestión documental, aún existen desafíos en la integración de estas tecnologías en los procesos existentes, como se refleja en la baja tasa de integración de las plataformas digitales actuales en la mayoría de los procesos documentales. Esto sugiere la necesidad de una mayor atención y esfuerzos para mejorar la integración tecnológica y la capacitación del personal en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista.

Además, aunque la cooperativa muestra una aceptación generalizada de la necesidad de modernizar sus procesos documentales y hay evidencia de los beneficios potenciales de la implementación de sistemas de gestión documental, es crucial abordar los desafíos de integración tecnológica para optimizar aún más la eficiencia operativa y maximizar los beneficios de la automatización en la gestión documental.

Por otro parte, los resultados apuntan a una expectativa positiva y generalizada sobre los beneficios de la automatización documental. La mayoría de los encuestados anticipa un ahorro de tiempo en la búsqueda y recuperación de documentos, seguido por una proporción significativa que espera una reducción en los costos asociados al manejo de documentos físicos. De la misma manera Sánchez (2012), demostró que la implementación de un Sistema de Gestión Documental conlleva una notable mejora en la eficiencia de los procesos documentales.

Aunque estos resultados son prometedores, también destacan desafíos importantes en términos de integración tecnológica y percepciones divergentes entre los empleados. La experiencia de algunos encuestados con tiempos de respuesta lentos al solicitar documentación dentro de la cooperativa resalta la necesidad de mejorar la integración tecnológica y la capacitación del personal, como sugiere Caspi & Porras (2015). Por su parte, la resistencia al cambio y las preocupaciones sobre la pérdida de control pueden influir en las opiniones de aquellos que no esperan beneficios de la automatización, como se menciona en la propuesta de Trujillo (2019).

El análisis de los resultados en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista muestra un alto nivel de preparación para adoptar nuevas tecnologías digitales, con un porcentaje significativo de encuestados calificando su preparación como alta o muy alta. Sin embargo, aunque la mayoría considera que la búsqueda de documentos es rápida en los procesos actuales, las plataformas digitales aún tienen margen de mejora en su

integración. Solo un porcentaje reducido reporta una integración total en todos los procesos, lo que señala la necesidad de mejorar la eficiencia mediante una mayor integración tecnológica y capacitación del personal.

Estos hallazgos concuerdan con investigaciones previas. Piñeros et al. (2018), encontraron que, aunque la mayoría de las áreas de la Cooperativa COPEVISA maneja un control de calidad en la transferencia y revisión de documentos, existe una proporción que carece de estos controles básicos, lo que subraya la importancia de implementar controles uniformes para garantizar la precisión en la gestión documental. Por otro lado, Manrique & García (2023) destacan la importancia del capital humano en un sistema de administración documental eficiente, resaltando la necesidad de capacitación y actualización del personal para optimizar los procesos.

El análisis de los resultados sobre la rapidez en la búsqueda de documentos en la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista refleja una percepción generalmente positiva entre los encuestados, con la mayoría considerando que el tiempo de búsqueda es rápido. Este hallazgo está respaldado por investigaciones anteriores, como la realizada por Masqui (2018) en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda, que resalta la importancia de capacitar mejor a los empleados para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios.

Además, la referencia proporcionada por Sánchez (2021) sobre la conversión de documentos físicos a formato digital destaca la relevancia de implementar tecnologías digitales en la gestión documental para optimizar la accesibilidad a la información. Estos estudios refuerzan la importancia de abordar los problemas identificados en el pequeño porcentaje de encuestados que experimentan problemas con la rapidez en la búsqueda, ya que esto puede tener implicaciones en la satisfacción del personal y la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

## 5. Conclusiones

- A través del diagnóstico realizado, se ha evidenciado la existencia de desafíos significativos en la gestión documental de la Cooperativa, como la desorganización de la información, la ineficiencia en la búsqueda de documentos y la falta de integración tecnológica. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar mejoras para optimizar los procesos documentales y mejorar la eficiencia operativa.
- El rastreo de teorías y estudios aplicados ha proporcionado una visión más amplia de las mejores prácticas en gestión documental, mostrando cómo otras organizaciones han abordado desafíos similares y han implementado soluciones efectivas. Esto brinda una base sólida para la implementación de estrategias innovadoras y adaptadas a las necesidades específicas de la Cooperativa.



- La Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista muestra una disposición favorable hacia la adopción de tecnologías avanzadas en la gestión documental, como se evidencia en la percepción mayoritariamente positiva de los encuestados sobre la preparación para la implementación de nuevas herramientas digitales.
- Existe un consenso entre los encuestados sobre los beneficios esperados de la automatización en la gestión documental, destacando principalmente el ahorro de tiempo en la búsqueda y recuperación de documentos como el beneficio más significativo. Esta percepción subraya la importancia de avanzar hacia soluciones digitales para optimizar la eficiencia operativa de la cooperativa.
- Aunque la mayoría de los encuestados percibe que la búsqueda de documentos en la cooperativa es rápida, aún hay margen para mejoras adicionales, especialmente para abordar las preocupaciones de un pequeño porcentaje que experimenta problemas con la rapidez en la búsqueda. Esto destaca la importancia de optimizar los procesos de búsqueda mediante la capacitación del personal y la implementación efectiva de tecnologías digitales.

## 6. Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

## 7. Declaración de contribución de los autores

Todos los autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

## 8. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores

## 9. Referencias bibliográficas

Asamblea General de la Nación. (2017). Programa de Gestión Documental - PGD.

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=https%3A%2F%2Fwww.camara.gov.co%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2017-](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=https%3A%2F%2Fwww.camara.gov.co%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2017-12%2F3.1.1.2%2520Programa%2520de%2520Gestion%2520Documental%2520V.1.pdf++&btnG=#d=gs_cit&t=1709086397951&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AHL2-)

[12%2F3.1.1.2%2520Programa%2520de%2520Gestion%2520Documental%2520V.1.pdf++&btnG=#d=gs\\_cit&t=1709086397951&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AHL2-](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=https%3A%2F%2Fwww.camara.gov.co%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2F2017-12%2F3.1.1.2%2520Programa%2520de%2520Gestion%2520Documental%2520V.1.pdf++&btnG=#d=gs_cit&t=1709086397951&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AHL2-)

Ascanio, G. (2019). Elaboración de un sistema de gestión documental a la Cooperativa de Transportes Unidos Ocaña. administrador de empresas. Universidad Francisco de Paula.

<https://repositorioinstitucional.ufpso.edu.co/bitstream/handle/20.500.14167/2495>

/CUERPO%20DEL%20TRABAJO%20Proyecto%20de%20Grado%20SGD%20FINAL\_removed.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Berrocal, M. (2016). La archivística y gestión documental en la empresa. *Tabularium Edit*, 1(3).
- Cáceres, I., Archivera, M. (2023). Programa de Gestión Documental. [https://www.mssa.cl/wp-content/uploads/2020/12/Plan\\_GestionDocumental.pdf](https://www.mssa.cl/wp-content/uploads/2020/12/Plan_GestionDocumental.pdf)
- Camilo, L., Castro, H. (2021). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. Santiago, 118-129.
- Caspi, N., Porras, M. (2015). Implantación de un sistema de gestión documental para la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA LTDA. Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, en el período 2013–2014.
- Cataño, K. (2019). Propuesta para la implementación de un sistema de gestión documental para los proyectos del banco de programas y proyectos de la secretaria de planeación distrital. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/183305f8-de55-434a-8792-44ae211071f7>
- Chuquimarca, C. (2018). Las cooperativas de ahorro y crédito su desarrollo en el sector financiero, popular y solidario período 2015-2017. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas. <https://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/34086>
- Congreso de la República de Colombia (2019). Programa de Gestión Documental. <https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2017-12/3.1.1.2%20Programa%20de%20Gestion%20Documental%20V.1.pdf>
- Duran, B., Molano, P. (2019). Diseño del Sistema de Gestión Documental para la Empresa COLOMBIACOOP. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Espinel, J., Ferie, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento*., 5(8). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>
- García, E., Gallego, Á. (2022). Nuevos retos en la gestión documental y preservación digital en empresas de ingeniería. <https://thinkepi.scimagoepi.com/index.php/ThinkEPI/article/view/91573>
- González, E. (2022). La Gestión Documental empresarial ante el desafío de la transición digital. Obtenido de <https://doi.org/10.47251/clip.n85.69>

- Manrique, F., García, A. (2023). Estrategia metodológica de gestión documental digital para la empresa Alianza Fiduciaria.  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1043&context=maest\\_gestion\\_informacion\\_documental](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1043&context=maest_gestion_informacion_documental)
- Masqui, C. (2018). Propuesta de técnicas y procedimientos para manejo de archivos en secretaría y la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, agencia Píllaro, provincia Tungurahua. Obtenido de  
<http://dspace.espace.edu.ec/handle/123456789/13228>
- Perez, D. (2020). Gestión documental en la COAC San Antonio Ltda. del cantón Montalvo . Universidad Técnica de Babahoyo.
- Piñeros, Y., Rueda, J., & Sánchez, M. (2018). Propuesta de implementación programa de gestión documental cooperativa Copevisa. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/a9b0e2bf-a697-4988-b200-8e7a3fd7276a/content>
- Plúa, I., Torrijo, E., León, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, 6(Especial), 108-119.
- Rendón, L. (2017). Diseño de un programa de gestión documental (PGD) para la empresa Onest negocios de capital SAS. Profesional en Ciencia de la Información - Bibliotecóloga. Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/161250000>
- Ruiz, J., Cristancho, M., & Alviz, O. (2020). Evaluación de un gestor documental para la Cooperativa Coounibosque mediante la adopción del modelo ideal. <https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/05d951f6-7dec-4135-ab37-14ccedad5c04/content>
- Russo, P. (2009). Gestion documental en las organizaciones (Primera ed.). Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de [https://www.editorialuoc.com/gestion-documental-en-las-organizaciones\\_1](https://www.editorialuoc.com/gestion-documental-en-las-organizaciones_1)
- Sanchez, V. (2021). Gestión documental y gestión de la información en una unidad médico legal en Lima, 2021. Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67099>
- Trujillo, V. (2021). Sistema de Gestión Documental en la Central de Cooperativas Serfunllanos Los Olivos Villavicencio.  
<https://repositorio.cecar.edu.co/handle/cecar/8534>

Trujillo, J. (2019). Propuesta de implementación del área de gestión documental de la empresa Lineas Aéreas Suramericanas. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/33381>

Zambrano, I., Quindemil, E., Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. ReHuSo, 6,, 108-119. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>

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






Indexaciones



## Modelo de gestión del turismo rural en la comunidad kichwa de Pandanuque

*Rural tourism management model in the Kichwa community of Pandanuque*

- <sup>1</sup> Yessenia Silvana Manya Grefa  <https://orcid.org/0009-0008-4446-7848>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[yessenia.manya.91@est.ucacue.edu.ec](mailto:yessenia.manya.91@est.ucacue.edu.ec)
- <sup>2</sup> Guido Olivier Erazo Alvarez  <https://orcid.org/0000-0002-2494-0967>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[oeazo@ucacaeu.edu.ec](mailto:oeazo@ucacaeu.edu.ec)
- <sup>3</sup> Jorge Edwin Ormaza Andrade  <https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[jormaza@ucacue.edu.ec](mailto:jormaza@ucacue.edu.ec)



### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 16/03/2024

Revisado: 14/04/2024

Aceptado: 08/05/2024

Publicado: 05/06/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3038>

### Cítese:

Manya Grefa, Y. S., Erazo Alvarez, G. O., & Ormaza Andrade, J. E. (2024). Modelo de gestión del turismo rural en la comunidad kichwa de Pandanuque. *ConcienciaDigital*, 7(2.1), 93-110.  
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v7i2.1.3038>



**CONCIENCIA DIGITAL**, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons AttributionNonCommercialNoDerivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Palabras claves:**

Modelo de gestión,  
turismo rural,  
desarrollo  
económico,  
comunidades  
indígenas, Ecuador

**Resumen**

**Introducción.** El modelo de gestión del turismo rural en la comunidad Kichwa de Pandanuque es de vital importancia para mejorar las actividades turísticas y promover el desarrollo económico. El turismo rural, que se ha consolidado en Ecuador en las últimas décadas, es una importante fuente de desarrollo económico y social. La comunidad Kichwa de Pandanuque, situada en un entorno rico cultural y naturalmente, es un potencial destino turístico que podría beneficiarse de un modelo de gestión eficaz para optimizar el bienestar de sus habitantes.

**Objetivo.** La presente investigación tiene como objetivo general diseñar un modelo de gestión integral para el turismo rural en la comunidad kichwa de Pandanuque que promueva el desarrollo sostenible y mejore la calidad de vida de los habitantes.

**Metodología.** La investigación se enfoca en la población económicamente activa de la comunidad kichwa de Pandanuque, es de carácter no experimental y transversal. Se recopilaron datos a través de encuestas a 86 personas, utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas. Se analizaron las respuestas para identificar la percepción sobre el modelo de gestión y el turismo rural.

**Resultados.** Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados considera que el turismo rural es crucial para el desarrollo económico de Pandanuque. La artesanía se destaca como la principal oportunidad de desarrollo económico, seguida por el turismo sostenible. En cuanto a las atracciones turísticas, el turismo gastronómico es el más relevante. La comunidad apoya fuertemente la implementación de un modelo de gestión eficaz para maximizar los beneficios del turismo rural y asegurar su sostenibilidad.

**Conclusión.** La comunidad Kichwa de Pandanuque posee un gran potencial turístico que, con un modelo de gestión adecuado, puede ser desarrollado para impulsar el desarrollo económico y potenciar las condiciones vitales de sus habitantes. El turismo gastronómico y comunitario se presentan como las principales atracciones, y la artesanía se destaca como una oportunidad viable de progreso económico. **Área de estudio general:** Administración de Empresas. **Área de estudio específica:** Gestión de proyectos.

**Keywords:**

Management model, rural tourism, economic development, indigenous communities, Ecuador.

**Abstract**

**Introduction.** The management model of rural tourism in the Kichwa community of Pandanuque is of vital importance to improve tourist activities and promote economic development. Rural tourism, which has consolidated in Ecuador in recent decades, is an important source of economic and social development. The Kichwa community of Pandanuque, situated in a culturally and naturally rich environment, is a potential tourist destination that could benefit from an effective management model to optimize the well-being of its inhabitants.

**Objective.** The general objective of this research is to design an integral management model for rural tourism in the Kichwa community of Pandanuque that promotes sustainable development and improves the quality of life of the inhabitants.

**Methodology.** The research focuses on the economically active population of the Kichwa community of Pandanuque. It is non-experimental and cross-sectional in nature. Data were collected through surveys of 86 people, using quantitative and qualitative techniques. The responses were analyzed to identify the perception of the management model and rural tourism.

**Results.** The results show that the majority of respondents consider rural tourism crucial for the economic development of Pandanuque. Handicrafts stand out as the main opportunity for economic development, followed by sustainable tourism. Regarding tourist attractions, gastronomic tourism is the most relevant. The community strongly supports the implementation of an effective management model to maximize the benefits of rural tourism and ensure its sustainability.

**Conclusion.** The Kichwa community of Pandanuque has great tourist potential that, with an adequate management model, can be developed to boost economic development and enhance the living conditions of its inhabitants. Gastronomic and community tourism are presented as the main attractions, and handicrafts stand out as a viable opportunity for economic progress. **General area of study:** Business Administration. **Specific area of study:** Project Management

## 1. Introducción

El modelo de gestión del turismo rural es una herramienta que permite establecer una estructura organizativa y estratégica para coordinar actividades turísticas, también busca extender los beneficios económicos, preservar el patrimonio cultural y natural de la comunidad logrando la participación comunitaria.

El turismo rural, como modalidad turística que se desarrolla en áreas rurales y que involucra la participación de las comunidades locales, ha emergido como una alternativa prometedora para el desarrollo sostenible de diversas regiones alrededor del mundo. En este contexto, la comunidad Kichwa de Pandanuque, situada en un entorno natural y culturalmente rico en Ecuador, se erige como un destino potencial para la implementación de un modelo de gestión turística que integre la conservación del patrimonio, el desarrollo económico local y el fortalecimiento de la identidad cultural.

Aunque el turismo en Ecuador inicia su desarrollo moderno en los años 50 del siglo XX, es principalmente en las tres últimas décadas que empieza a consolidarse como actividad económica y sociocultural. En la actualidad el turismo representa para el país la tercera actividad en importancia económica, luego del petróleo y banano, cabe mencionar que por cada dólar que se genera en la economía nacional, 10 centavos corresponden al turismo, también es importante mencionar que por cada empleo directo que se genera en turismo se crean entre 3 y 6 puestos de empleo indirecto, es así que el turismo es relevante para la superación de la pobreza y el desarrollo sostenible del país.

Las comunidades indígenas y rurales empezaron la actividad turística durante las tres últimas décadas del siglo XX, adoptando una propuesta denominada turismo comunitario (Ruiz, 2007).

En muchas regiones del mundo, el turismo rural se ha convertido en una importante fuente de desarrollo económico y social. Los turistas tienen la oportunidad de experimentar la vida rural, explorar la naturaleza y participar en actividades culturales y tradicionales con este tipo de turismo. Para aprovechar al máximo el potencial del turismo rural y garantizar su sostenibilidad a largo plazo, es esencial contar con un modelo de gestión eficiente y adaptado a las características y necesidades de cada comunidad.

La gestión de un destino turístico debe adaptarse a la situación y necesidades específicas, teniendo en cuenta tres aspectos importantes para garantizar su competitividad tales como la planificación, el desarrollo del destino, servicios turísticos, promoción del destino. Estas actividades buscan maximizar los beneficios del turismo. En primer lugar, el modelo de gestión turístico debe atender las necesidades de los pobladores, por lo tanto, las estrategias a diseñar deben alinearse a los objetivos y condiciones del lugar que permita el enriquecimiento de la cultura (Pérez et al., 2021).



La comunidad Kichwa de Pandanuque es considerado como parte del área de influencia directa, la mayor parte de la población pertenecen al grupo étnico indígena, nacionalidad Kichwa, y conservan su lengua materna, costumbre, creencias y gastronomía. A sí mismo cuentan con servicios básicos, mientras que la principal vía de acceso a la comunidad es terrestre de segundo orden lastrado.

Entonces la idea es, diseñar un modelo de gestión integral para el turismo rural en la comunidad Kichwa de Pandanuque que promueva el desarrollo sostenible y mejore la calidad de vida de los habitantes. A continuación, se detalla el proceso que obtuvo el presente trabajo investigativo.

Primero se puntualiza el marco teórico que contiene algunos conceptos respecto al modelo de gestión, turismo rural comunitario y desarrollo económico. Después se encuentra el marco metodológico que se empleó para el estudio investigativo tales como el tipo de investigación población y muestra, las técnicas e instrumentos con la que se va a trabajar.

Por último, se mostrará los resultados obtenidos del instrumento aplicado con el fin de alcanzar el objetivo central de estudio investigativo que es diseñar un modelo de gestión integral para el turismo rural en la comunidad kichwa de Pandanuque que promueva el desarrollo sostenible y mejore la calidad de vida de los habitantes, mismo que trata de incentivar el desarrollo de atractivos comunitarios, generando ingresos para mejorar las condiciones actuales de vida de los habitantes de la comunidad en análisis. Bajo las consideraciones antes descritas, el trabajo de investigación dará respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el impacto del modelo de gestión del turismo rural implementado en la comunidad Kichwa de Pandanuque en términos de desarrollo económico y preservación del patrimonio cultural y natural?

## Fundamentación teórica

### Modelo de gestión

Huertas, et al .(2020) menciona que es necesario definir claramente el modelo de gestión, para que la empresa incluya e integre todas las capacidades que posee, con la finalidad de reconocer, identificar, interpretar y comprender para aprovechar las fortalezas y minimizando las debilidades, para efectuar mejoras necesarias. Entonces los autores indican que es importante diseñar e implementar un modelo de gestión dentro de la empresa, para la toma de decisiones y alcanzar los objetivos.

Por otra parte, un modelo de gestión turística es un instrumento metodológico que garantiza el manejo del turismo sostenible mediante los procesos de planificación y organización del trabajo, además se debe realizar un diagnóstico del territorio y efectuar un estudio profundo para obtener las mejores estrategias con el fin de aplicarlas y

promover el desarrollo de la comunidad con el fin de obtener mejoras económicas, teniendo en cuenta el respeto al recurso natural. Sin embargo, se debe tener en cuenta que al no coordinar los elementos de planificación, organización, ejecución y control el modelo de gestión se va deteriorando y no cumplirá con lo que la empresa desea lograr (Alcívar & Mendoza, 2020).

### **Turismo rural**

El turismo rural comunitario se ha convertido en una herramienta fundamental para promover el desarrollo sostenible en las zonas rurales en todo el mundo. La gestión del turismo tradicional se enfocaba en atraer turistas y generar ingresos sin tener en cuenta los efectos negativos que genera en el medio ambiente y en las comunidades locales. Por lo tanto, ha surgido una gestión del turismo integral y sostenible que busca equilibrar los aspectos económicos, sociales y ambientales. Este método reconoce la importancia de preservar el patrimonio natural y cultural de los lugares turísticos para promover un turismo más consciente y sostenible en el futuro (Marcillo et al., 2023).

El turismo rural hace contexto principalmente a los habitantes de las ciudades que buscan vacaciones en el campo estar en contacto con la naturaleza y con la gente local donde se puede realizar actividades relacionadas a aspectos recreativas, alojamientos y servicios afines situadas en el medio rural. El aspecto de alojamiento tiene una vinculación de mucho peso con el turismo rural, ya que a los visitantes les llama la atención el uso de la casa rural, es importante mencionar que el turismo rural ayuda en su gran mayoría al desarrollo del territorio (Bauzá & Melgosa, 2020).

Por otro lado, (Murga, 2023) indica que el turismo rural son todas las actividades que el visitante disfruta tales como la relación con la naturaleza, las formas de vida, culturas, gastronomía, danzas y música. Cabe mencionar que es un dinamizador económico generada a través de un intercambio de experiencias y vivencias auténticas de la comunidad hacia los turistas lo cual genera un empoderamiento a la comunidad por las oportunidades que se presentan, así mismo ayuda a mejorar los niveles de vida. Además, es importante comprender que se le denomina rural debido a la zona geográfica donde se encuentran las comunidades.

### **Desarrollo económico**

El desarrollo económico, tiene como objetivo principal mejorar la calidad y el nivel de vida de la población que busca conseguir un crecimiento equilibrado y equitativo, pero no siempre se logra un desarrollo económico sostenible, en el caso de Ecuador que tiene un difícil camino por recorrer debido a las cifras negativas en indicadores socioeconómicos en diferentes lugares del país (Córdova & Sánchez, 2021).

Se conoce al desarrollo económico como el proceso mediante el cual participa el gobierno local y el sector empresarial para impulsar la actividad económica y lograr la mejora de la comunidad (Velazco, 2020).

(Sabry, 2023) menciona que el desarrollo económico es el proceso mediante el cual se mejora el bienestar económico, la calidad de vida de un país, el destino de las naciones, región y comunidad local que transforme la vida de las personas para alcanzar determinados objetivos o metas. Además, consiste en forjar un camino hacia un mundo mejor. Este campo estudia como las naciones crecen, innovan y reducen la pobreza.

### Comunidades indígenas

Haciendo énfasis a la palabra indígena la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, 2021) se refiere a la naturaleza nativa, tradicional, o ancestral de una entidad en una ubicación geográfica. Sin embargo, las comunidades indígenas son aquellas que pertenecen a pueblos con poco número de habitantes, además suelen enfrentar desafíos comunes relacionados con la protección de sus derechos territoriales, culturales y humanos. Así mismo son aquellos que tienen culturas propias con saberes y prácticas ancestrales, incluyendo los idiomas y las medicinas tradicionales, Las comunidades siempre han recurrido a sus formas ancestrales de relacionarse con la naturaleza y sus cuerpos no pueden ser invadidos por otro tipo de prácticas que les causen algún daño FAO Y FILAC (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura; Fondo para el Desarrollo de los pueblos indígenas de América Latina y el Caribe., 2021).

La comunidad indígena es el conjunto de familias que son pertenecientes a un pueblo indígena, comparten una organización social propia como el pasado cultural e histórico. Tienen una conciencia de identidad y valores comunes, con derechos territoriales como formas de gobierno, sistemas normativos propios que las distinguen de otras comunidades. Además, para lograr el bienestar individual lo consiguen a través del accionar colectivo y así lograr beneficios para toda o una parte de la comunidad (Albertos & Martín, 2021).

### Ecuador

La población ecuatoriana debido a la diversidad étnica, su propia cultura y lugares turísticos es reconocido como patrimonio cultural por su numerosa belleza natural, que ha llevado a las comunidades a comenzar a participar en actividades turísticas. Es importante mencionar que para desarrollar un turismo sostenible en Ecuador existen políticas, mismas que están sustentadas en la Ley de Turismo, Suplemento del Registro Oficial N°.733, 27 de diciembre del 2022. Según el Capítulo I, Art.4.-La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo.
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación.
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional y de los Gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos.
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística.
- f) Promover Internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado.
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

Sin embargo, se considera que aumentar la promoción del Turismo Rural Comunitario (TRC) entre los ecuatorianos ayudaría a valorar la riqueza cultural y fortalecer la identidad (Mendoza & Fátima, 2016).

## 2. Metodología

La metodología de la investigación estuvo enfocada en estudiar el problema e intereses que tenga el investigador ya sea una persona o un grupo, además se orientó a la obtención de nuevos conocimientos mediante los métodos científicos, mismos que buscan obtener información sistematizada, relevante y fidedigna para la comprensión de fenómenos, utilizando un conjunto de técnicas que busca explicar un fenómeno o problema mediante la observación, creación de hipótesis o preguntas de investigación (Guerrero & Guerrero, 2020). Es así que en la presente investigación se ha utilizado la siguiente metodología.

El tipo de estudio fue carácter no experimental, porque no se manipularon las variables de estudio; El estudio se ha desarrollado en la comunidad Kichwa de Pandanuque, del cantón Arajuno, provincia de Pastaza. Además, el nivel de investigación fue de tipo transversal debido a que se obtendrá información sobre los participantes en un solo momento; es decir, se estudiará la muestra una sola vez durante el tiempo que dure la investigación, además permitirá observar y analizar diferentes variables en el momento de estudio. También fue tipo descriptivo porque se utilizó al formular objetivos específicos, los mismos que serán usados como preguntas del cuestionario, la cual servirá para obtener datos claros para el desarrollo del producto. Es así, que para la recopilación de información se utilizó técnicas de investigación bibliográfico como artículos científicos, libros, proyectos de investigación y revistas, de la misma forma se realizó salida a campo para la recaudación de información con el uso de la encuesta como técnica de esa manera se obtiene el tipo de dato cuantitativo en la tabulación de la encuesta al

obtener datos numéricos. Mientras que el tipo de dato cualitativo se alcanza en la interpretación de los resultados obtenidos. La población de estudio es la PEA (Población económicamente activa) son aquellas personas de 15 años y más que trabajaron al menos 1 hora en la semana de referencia o, aunque no trabajaron, tuvieron trabajo (empleados) y personas que no tenían empleo, pero estaban disponibles para trabajar y buscan empleo (desempleados) esta información es obtenida del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). De esta manera, para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de población finita, debido a que se conoce el total del universo de la población de estudio, con el 95% de margen confianza y 5% de error, obteniendo un total de 86 encuestas, el cuestionario cuenta con 9 preguntas divididas en dos variables, modelo de gestión y turismo rural.

### 3. Resultados

Se considera que el 56% de los encuestados son de género femenino y el 44% masculino, Así mismo el 97 % de los habitantes son de la entidad indígenas Amazonía, mientras el 2% corresponde a mestizos y el 1% afro, es así que se obtuvieron los siguientes resultados:

En el aspecto modelo de gestión y turismo rural, la tabla indica la correlación que existe entre las variables dependientes e independientes, donde se conoce que la comunidad Kichwa de Pandanuque valora altamente el turismo rural como una vía para el desarrollo económico, a su vez para lograr un impacto sostenido y efectivo, se requiere un modelo de gestión adecuado y eficaz a continuación, se detalla los resultados obtenidos.

**Tabla 1**

*Correlación entre variables dependientes e independientes para establecer el modelo de gestión del turismo rural*

¿Considera que el turismo rural es una actividad importante para el desarrollo económico de la comunidad kichwa de Pandanuque?	¿Considera oportuno que la comunidad Kichwa de Pandanuque tenga un modelo de gestión implementado en términos de eficacia para promover el desarrollo económico y la sostenibilidad?					
	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Importante	3	0	6	11	5	25
Indiferente	2	2	0	7	0	11
Muy importante	11	0	2	34	1	48
Poco importante	0	0	1	0	1	2
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>52</b>	<b>7</b>	<b>86</b>

*Nota.* La tabla muestra la correlación entre variables dependientes e independientes para establecer el modelo de gestión del turismo rural.

Análisis e interpretación: En la tabla 1 se observa que la mayoría de los encuestados considera que el turismo rural es una actividad importante para el desarrollo económico de la comunidad Kichwa de Pandanuque, con un total de 52 personas totalmente de acuerdo y 34 personas lo califican como muy importante y 11 lo califican como importante. En contraste, solo 2 personas están en desacuerdo y 7 totalmente en desacuerdo. Esto resalta la percepción positiva del turismo rural como un motor clave para la economía local y su sostenibilidad, destacando la necesidad de implementar un modelo de gestión eficaz que permita maximizar los beneficios en la comunidad.

A continuación, se observa el contraste binomial de las oportunidades de desarrollo económico que se identifica en la comunidad kichwa de Pandanuque.

**Tabla 2**

*Contraste en relación al valor 0.5 de las oportunidades de desarrollo económico que se identifica en la comunidad kichwa de Pandanuque*

Variable	Nivel	Recuentos	Total	Proporción	p
¿Qué oportunidades de desarrollo económico identifica en la comunidad kichwa de Pandanuque?	Artesanía	58	86	0.674	0.002
	Conservación ambiental	3	86	0.035	< .001
	Turismo sostenible	25	86	0.291	< .001

*Nota.* Proporciones contrastadas en relación al valor: 0.5.

Análisis e interpretación: la tabla 2 mediante un contraste binomial revela que la mayoría de los encuestados muestra con una proporción significativa de 0.674 ( $p = 0.002$ ) que la artesanía se identifica como la principal oportunidad de desarrollo económico en la comunidad kichwa de Pandanuque. En comparación, la conservación ambiental y el turismo sostenible son identificados como oportunidades menos relevantes, con proporciones de 0.035 y 0.291 respectivamente, ambas con  $p < .001$ , indicando una diferencia estadísticamente significativa. Esta tendencia subraya que, aunque hay interés en diversas actividades, la artesanía se percibe como la más viable y prometedora para el desarrollo económico local.

En la tabla 3 de frecuencias se resalta el tipo de atracciones turísticas existentes con mayor relevancia en la comunidad, así como se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla 3**

*Frecuencias para: ¿Qué tipo de atracciones turísticas existen en la comunidad.*

¿Qué tipos de atracciones turísticas existen en la comunidad Kichwa de Pandanuque?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Festivales culturales	7	8.140	8.140	8.140
Turismo comunitario	30	34.884	34.884	43.023
Turismo gastronómico	35	40.698	40.698	166.279
Turismo histórico	14	15.116	16.279	198.837
Ausente	0	0.000		
Total	86	100.000		

*Nota.* La tabla muestra las frecuencias para: ¿Qué tipo de atracciones turísticas existen en la comunidad.

Análisis e interpretación: se observa que la comunidad Kichwa de Pandanuque ofrece una variedad de atracciones turísticas, siendo el más relevante el turismo gastronómico con un 40.70%. Seguido del turismo comunitario con un 34.88% y el turismo histórico con un 15.12%. Los festivales culturales también son reconocidos, aunque en menor medida, con un 8.14%.

En la figura que se detalla a continuación hace referencia al diagrama del modelo de gestión del turismo rural.

**Figura 1**

*Diagrama del modelo de gestión del turismo rural*



*Nota.* Diagrama de la variable dependiente e independiente

Fuente: los autores.

La figura muestra una serie de gráficos circulares que presentan los resultados de una encuesta realizada a la comunidad Kichwa de Pandanuque sobre aspectos del modelo de gestión y el turismo rural. A continuación, se analiza cada uno de los gráficos y se obtiene lo siguiente. En base a la pregunta 1, la principal actividad económica que se dedican los habitantes de la comunidad para obtener su sustento diario es la agricultura con un 61%. Referente a la pregunta 3 la gran mayoría de los miembros de la comunidad Kichwa de Pandanuque consideran que el turismo rural es una actividad importante para el desarrollo económico de la comunidad. Por último, en la pregunta 5 la mayoría de los miembros de la comunidad Kichwa de Pandanuque consideran que es oportuno implementar un modelo de gestión eficaz para promover el desarrollo económico y la sostenibilidad del turismo rural.

#### 4. Discusión

La finalidad del modelo de gestión es resolver las necesidades del entorno que se va a estudiar y permitir estructurar, representar y comprender la realidad de la situación. De esta manera, las operaciones que se vayan a realizar serán administradas y dirigidas de manera eficaz. Es importante mencionar que el modelo de gestión, al ser un patrón de funcionamiento integral, debe incluir la misión, visión, valores, objetivos, procesos e indicadores. Según (Drucker, 2006), la gestión eficaz es esencial para el éxito organizacional, ya que proporciona una dirección clara y un marco para la toma de decisiones.

La creación de una organización que funcione de manera eficiente es posible gracias al enfoque de pensamiento integrador. (Porter, 1985 ) subraya que la integración de estrategias permite a las organizaciones mantener una ventaja competitiva sostenible. Además, al ser un modelo de calidad, permitirá que el movimiento sea circular, promoviendo la mejora continua (Deming, 1986). Finalmente, otro beneficio implícito de los modelos es que proporcionan indicadores de rendimiento de la actividad, lo que facilita la medición del desempeño y el logro de los resultados (Quintana & Del Carmen, 2020)

Por ende, la comunidad Kichwa de Pandanuque califica como una necesidad la implementación de un modelo de gestión eficaz, ya que la eficacia en la gestión es crucial para maximizar los beneficios del turismo rural y asegurar un desarrollo sostenible. Según (Kaplan & Norton, 1996) un sistema de gestión eficaz también debe incluir la participación activa de todos los interesados para alinear los objetivos organizacionales con las expectativas de la comunidad.

Los modelos de gestión son vistos como una herramienta de autoevaluación que permite organizar todas las acciones a realizar, evitando pérdida de tiempo y económica, y brinda la oportunidad de ver los problemas que surgen y adquirir un mayor control de la



situación. El modelo es tan práctico que permite la reestructuración de nuevas estrategias, abriendo un nuevo ciclo de autoevaluación, donde se pueden obtener mejores resultados en caso de no obtener resultados positivos conforme a los objetivos planteados al principio de su ejecución (Morales, González, & Nieto, 2022). Además, (Mintzberg, 1994) resalta que los modelos de gestión facilitan la comprensión y la implementación de las funciones por parte de los interesados, mejorando la comunicación y la eficiencia.

La insuficiencia de fuentes de trabajo genera un obstáculo para el desarrollo económico, limitando las oportunidades de mejorar el bienestar y la capacidad económica de los pueblos. (Sen, 1999) argumenta que el desarrollo económico no se trata solo de aumentar los ingresos, sino de expandir las capacidades y las libertades de las personas. (Debraj, 2022) indica que no es fácil resolver la cuestión del desarrollo económico. Al hablar de una sociedad en desarrollo, se piensa que la población está bien alimentada, bien vestida y que tiene acceso a una variedad de productos y lujos, sobre todo que vive en un entorno saludable. Además, se cree que no existe la discriminación y que los enfermos reciben la debida atención médica. Es por tal motivo que existen diferentes estrategias para lograr un desarrollo económico sustentable, aprovechando los recursos y capacidades locales para mejorar las condiciones de vida y asegurar una participación activa de la comunidad.

Por lo tanto, es fundamental mejorar la participación comunitaria como parte del modelo de gestión que necesita la comunidad, para impulsar el desarrollo económico y el bienestar en Pandanuque. La participación activa de la comunidad en el desarrollo y la implementación del modelo de gestión garantiza que las estrategias sean relevantes y sostenibles. Esto no solo fomenta el desarrollo económico, sino que también fortalece el tejido social y cultural de la comunidad.

## 5. Conclusiones

- La implementación de un modelo de gestión integral es fundamental para estructurar y coordinar las actividades turísticas en la comunidad kichwa de Pandanuque. Un modelo bien diseñado puede maximizar los beneficios económicos y garantizar un desarrollo sostenible, respetando el patrimonio cultural y natural de la comunidad.
- La comunidad Kichwa de Pandanuque posee un gran potencial turístico que, con un modelo de gestión adecuado, puede ser desarrollado para impulsar el desarrollo económico y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. El turismo gastronómico y comunitario se presentan como las principales atracciones, y la artesanía se destaca como una oportunidad viable de desarrollo económico. Para lo cual la implementación de un modelo de gestión permitirá asegurar la sostenibilidad del turismo rural en la comunidad.

- Al no existir un modelo de gestión de turismo rural en la comunidad, mediante esta investigación se determinó que la comunidad valora enormemente el turismo rural y se verificó exactamente las atracciones turísticas y oportunidades de desarrollo económico en la cual se debe hacer énfasis para fomentar el crecimiento económico.
- La participación activa de la comunidad Kichwa de Pandanuque es fundamental para el éxito de este modelo, asegurando que los beneficios económicos se distribuyan equitativamente y que se preserven los valores culturales y naturales de la región.
- Los resultados de la investigación indica una percepción positiva hacia el turismo rural y resalta la necesidad de implementar un modelo de gestión que aproveche las oportunidades que posee la comunidad. Un enfoque en el desarrollo de estas áreas puede generar un impacto positivo sostenible, promoviendo el crecimiento económico y preservando las tradiciones culturales de la comunidad.

#### 6. Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

#### 7. Declaración de contribución de los autores

Todos los autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

#### 8. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores

#### 9. Referencias bibliográficas

Albertos, C., & Martín, C. (2021). *Guía de conceptos clave para el trabajo con pueblos indígenas*. BID. Obtenido de <https://redraes.org/wp-content/uploads/2022/05/Guia-de-conceptos-clave-para-el-trabajo-con-pueblos-indigenas.pdf>

Alcívar Vera, I., & Mendoza Mejía, J. (08 de 01 de 2020). Modelo de Gestión del turismo comunitario orientado hacia el desarrollo sostenible de la comunidad de Lliguiki en Manta, Ecuador. *Revista de Ocio y Turismo*, 14(1), 1-22.  
doi:<https://doi.org/10.17979/rotur.2020.14.1.5849>

Bauzá Martorell, F. J., & Melgosa Arcos, F. J. (2020). *Turismo POST COVID-19: El turismo después de la pandemia global, análisis perspectivas y vías de recuperación*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.

- Córdova, A., & Sánchez, K. (septiembre-octubre de 2021). Una mirada al desarrollo económico local con enfoque al crecimiento socioeconómico. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(5), 8302.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.920](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.920)
- Debraj, R. (2022). *Economía del desarrollo*. Barcelona: Antoni Bosch editor. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=XJn0T89qdWAC&dq=comprender+el+desarrollo+econ%C3%B3mico+++2022&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=XJn0T89qdWAC&dq=comprender+el+desarrollo+econ%C3%B3mico+++2022&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Drucker, P. (2006). *The Effective Executive*. Harper Business.
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Patria Educación. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n/sJstEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/sJstEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&printsec=frontcover)
- Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M., Jadán, L., & Jiménez, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y sociedad*, 12(1). Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1439/1452>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
- Marcillo Coaboy, G. V., Erazo Vásquez, E. J., & Ramón Poma, G. M. (Julio-diciembre de 2023). El turismo rural comunitario en San José de Bachillero: un modelo innovador de gestión. *runas journal of Education y Culture*, 4(8).  
doi:<https://doi.org/10.46652/runas.v4i8.136>
- Mendoza, R., & Fátima, M. (2016). Análisis de las políticas para el turismo en Ecuador con énfasis en el turismo rural. *Revista San Gregorio*(15), 122-127. Obtenido de [file:///C:/Users/yessenia.manya/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLasPoliticasyParaElTurismoEnEcuadorConEnf-5772016%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/yessenia.manya/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLasPoliticasyParaElTurismoEnEcuadorConEnf-5772016%20(1).pdf)
- Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Free Press.
- Morales, J. L., González, G., & Nieto, R. (2022). Propuesta de un modelo de un gestión sustentable del patrimonio. El turismo rural como opción de aprovechamiento. En J. I. Vera López, *Escenarios territoriales ante la reconfiguración del orden*

- mundial* (págs. 182-196). México: UNAM-AMECIDER. Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/id/eprint/5748>
- Murga, Y. S. (2023). Gestión turística y turismo rural comunitario en el distrito de Tanta, Yauyos-2022. (U. N. Cañete, Ed.) *Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración de turismo y hotelería*. Obtenido de <https://repositorio.undc.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4058f1e5-a598-4a0d-85b0-5d33873cf64e/content>
- Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. (2021). *Libro blanco/ Wiphala sobre sistemas alimentarios de los pueblos indígenas*. (F. y. Org., Ed.) Roma. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Libro\\_Blanco\\_Wiphala\\_sobre\\_sistemas\\_alim/VVk0EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=comunidades+indigenas+2021&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Libro_Blanco_Wiphala_sobre_sistemas_alim/VVk0EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=comunidades+indigenas+2021&printsec=frontcover)
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura; Fondo para el Desarrollo de los pueblos indígenas de América Latina y el Caribe. (2021). *Los pueblos indígenas y tribales y la gobernanza de los bosques -Una oportunidad para la acción climática en Latina América y el Caribe*. (F. y. Org., Ed.) Santiago de Chile: FAO. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Los\\_pueblos\\_ind%C3%ADgenas\\_y\\_tribales\\_y\\_la\\_g/teclEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Los_pueblos_ind%C3%ADgenas_y_tribales_y_la_g/teclEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Pérez, J. A., Gómez, O., Sangroni, N., Santa, R. S., Cruz, C., & Santos, O. (2021). Estudio de modelos que abordan la gestión de destinos turísticos . *Ingeniería industrial*, 42(3). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362021000300109&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362021000300109&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Porter, M. E. (1985 ). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Quintana, J., & Del Carmen, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de investigación en ciencias de la administración ENFOQUES*, 4(16), 272-283.  
doi:<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Ruiz, E. (2007). *Turismo comunitario en Ecuador desarrollo y sostenibilidad social*. Ecuador: Abya Yala. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Turismo\\_comunitario\\_en\\_Ecuador/7YCV1rBUxx0C?hl=es-419&gbpv=1&dq=Turismo+comunitario+en+Ecuador+desarrollo+y+sostenibilidad+social+ruiz+2007&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Turismo_comunitario_en_Ecuador/7YCV1rBUxx0C?hl=es-419&gbpv=1&dq=Turismo+comunitario+en+Ecuador+desarrollo+y+sostenibilidad+social+ruiz+2007&printsec=frontcover)

Sabry, F. (2023). *Desarrollo económico*. Mil millones de conocimientos spanish. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Desarrollo\\_economico/my7qEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.ec/books/edition/Desarrollo_economico/my7qEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Oxford University Press.

Velazco, R. (2020). La gestión municipal y su efecto en el desarrollo económico local del distrito de Lares-Calca-Cusco. (R. i. UCSS, Ed.) *Tesis para optar el grado académico de maestro en administración pública*. Obtenido de <https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/869/Tesis%20-%20Velazco%20Espitia%2c%20Rolando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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



Indexaciones

