

ARISTAS

PROFESIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO



REVISTA CIENTÍFICA
TECNOLOGÍA, DESARROLLO E INNOVACIÓN

Secretaría de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación



CRÉDITOS

EDITOR EN JEFE

Mgs. Marcel Oswaldo Méndez Mantuano
marcel.mendez@itsjba.edu.ec

EDITORA ADJUNTA

Ph. D. Ida Ivete Campi Mayorga
idacampimayorga@hotmail.com

SECRETARÍA CIENTÍFICA

Msig. Zoila Mélida Cedeño García
zoila.cedeno@itsjba.edu.ec

CONTROL - APOYO A LA EDICIÓN Y DISEÑO GRÁFICO

Lcdo. Héctor Alejandro Pinos Ortega
hector.pinos@itsjba.edu.ec

DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

Lcdo. Karol Gabriel Bayona Moncayo
karol.bayona@itsjba.edu.ec

SOPORTE TÉCNICO

Mgs. Fernando Gadiel Domínguez Ramos
fernando.dominguez@itsjba.edu.ec

Ing. Ingrid Elizabeth Borja Peña
ingrid.borja@itsjba.edu.ec

EDITORES DE SECCIÓN

Mgs. Mariuxi Yomaira Olvera Morán
mariuxi.olvera@itsjba.edu.ec

Mgs. Chris Emerson Casal Rodríguez
chris.casal@itsjba.edu.ec

Mgs. Mónica Aracely Yépez Mora
monica.yepez@itsjba.edu.ec;



EDITORES ASOCIADOS EXTERNOS

Mgs. Jorge Tarquino Erazo Rivera
jorge.erazo@casagrande.edu.ec

Mgs. Betty Lorena Jaramillo Gaona
agrojaramillo2023@gmail.com

Mgs. Betsy Mabel Olvera Morán
betsy.olveram@ug.edu.ec

Mgs. John Emmanuel Tobar Litardo
john.tobarl@ug.edu.ec

TRADUCCIÓN

Lcda. Jazmín Estela Benítez Mero
jazmin.benites@itsjba.edu.ec



PRESENTACIÓN

¡Bienvenidos a la edición de noviembre 2023 de nuestra revista científica ARISTAS! Estamos emocionados de compartir una variedad de investigaciones innovadoras y perspicaces que abordan temas relevantes en diferentes sectores. Los artículos seleccionados para este mes destacan el compromiso de nuestros investigadores con la excelencia y la contribución significativa al conocimiento científico.

Exploraremos cómo la producción y comercialización de fideos a base de arroz pueden tener un impacto positivo en la economía local del Cantón Daule. Este estudio de factibilidad analiza los aspectos comerciales, económicos y sociales para determinar la viabilidad del proyecto.

Descubriremos cómo un plan estratégico puede mejorar significativamente el servicio al cliente en una pequeña y mediana empresa (MYPIME). Detalla las estrategias implementadas para elevar la experiencia del cliente en la cadena de pizzerías "Pizza D' Eddy".

El costo de oportunidad asociado con la implementación de biofertilizantes en la agricultura, se incluye en esta edición. El análisis se centra en evaluar los beneficios económicos y ambientales de esta práctica en el sector agrícola.

Se examinará cómo la precariedad laboral puede afectar los registros contables de los negocios populares RIMPE. Este estudio proporcionará una visión crítica de la intersección entre condiciones laborales y contabilidad en el contexto empresarial.

Un sistema integral de administración y facturación diseñado para mejorar la eficiencia y la productividad de la lavandería "La Original", en este artículo se destacarán las características claves y el impacto potencial en la gestión del negocio.

Cada uno de estos artículos ofrece una valiosa contribución al conocimiento científico y destaca la importancia de la investigación en diversos campos. Agradecemos a todos los investigadores y autores por su dedicación y esfuerzo para enriquecer nuestra comprensión de estos temas cruciales.

¡Esperamos que disfruten de la lectura de esta edición y encuentren inspiración en las investigaciones presentadas!

¡Gracias por ser parte de nuestra comunidad científica!

Atentamente,
Equipo Editorial Revista Científica Aristas
Noviembre 2023



Contenido

ANALISIS DEL COSTO DE OPORTUNIDAD EN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE FIDEOS A BASE DE ARROZ EN EL CANTÓN DAULE	6
PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA MYPIME PIZZA D' EDDY	30
IMPLEMENTACIÓN DE BIOFERTILIZANTES EN EL SECTOR AGRICOLA	50
IMPACTO DE LA PRECARIEDAD LABORAL EN LOS REGISTROS CONTABLES DE LOS NEGOCIOS POPULARES RIMPE EN LA CABECERA CANTONAL DE DAULE DURANTE EL AÑO 2022	62
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y FACTURACIÓN PARA LA LAVANDERÍA "LA ORIGINAL"	85

ANALISIS DEL COSTO DE OPORTUNIDAD EN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE FIDEOS A BASE DE ARROZ EN EL CANTÓN DAULE

FEASIBILITY STUDY FOR THE PRODUCTION AND MARKETING OF RICE-BASED NOODLES IN THE DAULE CANTON

Luis Nicolas Arboleda Mite

Ingeniero en Gestión Empresarial.
Instituto Tecnológico Superior Juan
Bautista Aguirre, Daule - Ecuador.
ORCID: 0009-0005-9316-5115
luis.arboleda@itsjba.edu.ec

Marilyn Antonieta Briones Lucio

Magíster en Gestión de Talento Humano
Instituto Superior Tecnológico Juan
Bautista Aguirre, Daule - Ecuador.
ORCID: 0009-0005-6428-1467
marilyn.briones@itsjba.edu.ec

Soraya Francisca Alvarado Fiallo

Ingeniera Comercial
Universidad Estatal de Milagro, Milagro,
Ecuador
ORCID:0000-0002-2867-6307
soraya.alvarado@itsjba.edu.ec

Catherine Magdalena Fajardo Campaña

Magíster en Administración de Negocios,
Instituto Superior Tecnológico Juan
Bautista Aguirre, Daule-Ecuador
ORCID: 0000-0002-9988-3557
catherine.fajardo@itsjba.edu.ec

Manuel Evaristo Ruiz Castro

Estudiante Tecnología Superior en
Administración, Instituto Tecnológico
Superior Juan Bautista Aguirre, Daule-
Ecuador
ORCID: 0009-0007-0284-8362
manuruizc81@gmail.com

Revista Científica Aristas

Recibido: 6 de noviembre del 2023
Aceptado: 17 de noviembre del 2023
Vol. 5, No. 2, noviembre 2023
ISSN: 2600-5662
Pág. 6-29

RESUMEN

Realizar un estudio de factibilidad es fundamental antes de emprender cualquier proyecto empresarial, incluyendo la creación de una empresa productora y comercializadora de pasta o fideo de arroz en el cantón Daule de Ecuador.

El estudio de factibilidad incluye la evaluación de varios factores, como la disponibilidad y costos de las materias primas, la infraestructura y tecnología existente en la región, la demanda del mercado, la competencia y el análisis financiero. Además, contó con un análisis detallado de los costos y los ingresos proyectados, la rentabilidad y viabilidad financiera, y la estrategia de marketing. Como también es importante obtener los permisos y licencias necesarios y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios para operar en el cantón Daule. En general, un estudio de factibilidad sólido puede ayudar a los empresarios a tomar decisiones informadas y minimizar los riesgos asociados con la creación de una empresa productora y comercializadora de pasta o fideo de arroz en el cantón Daule de Ecuador.

Palabras clave: Estudio de factibilidad, Materias primas, Demanda del mercado, Rentabilidad financiera, Requisitos legales y reglamentarios.

ABSTRACT

Carrying out a feasibility study is essential before undertaking any business project, including the creation of a company that produces and markets pasta or rice noodles in the Daule canton of Ecuador. The feasibility study includes the evaluation of several factors, such as the availability and costs of raw materials, the existing infrastructure and technology in the region, market demand, competition, and financial analysis. In addition, it had a detailed analysis of projected costs and revenues, profitability and financial viability, and the marketing strategy. As it is also important to obtain the necessary permits and licenses and comply with the legal and regulatory requirements to operate in the Daule canton. In general, a solid feasibility study can help entrepreneurs make informed decisions and minimize the risks associated with creating a pasta or rice noodle producer and marketer in the Daule canton of Ecuador.

Keywords: Feasibility study, Raw materials, Market demand, financial profitability, Legal and regulatory requirements.

INTRODUCCIÓN

El arroz es un cultivo fundamental en Ecuador, ya que es una de las principales fuentes de alimento para la población. Además, la producción y comercialización del arroz es una actividad económica importante para el país, ya que genera empleo y divisas.

La producción de arroz en Ecuador se ha incrementado en los últimos años debido a la inversión en tecnología y a la ampliación de las superficies de cultivo. Sin embargo, todavía existe una dependencia de las importaciones, lo que afecta la balanza comercial y pone en riesgo la seguridad alimentaria del país. (Dorado & Bravo, 2019)

Por esta razón, es importante fortalecer la producción nacional de arroz mediante programas de fomento y apoyo a los agricultores, así como también mejorar la eficiencia en la comercialización. Esto permitirá reducir la dependencia de las importaciones y aumentar la oferta de arroz de calidad en el mercado nacional, lo que a su vez impulsará la economía del país.

Además, la comercialización del arroz debe ser realizada de manera justa y transparente, de modo que se garantice un precio justo para los productores y un acceso a precios asequibles para los consumidores. Para lograr esto, es necesario mejorar la infraestructura y los sistemas de transporte, así como también fomentar la creación de cooperativas agrícolas que permitan a los productores obtener mejores precios por sus cosechas.

Por lo tanto, la producción y comercialización del arroz es esencial para el desarrollo económico y la seguridad alimentaria de Ecuador. Es importante que se invierta en programas de fomento y mejora de la eficiencia, así como también en la justicia y transparencia en la comercialización para garantizar un futuro sostenible y próspero para los agricultores y la población en general.



Según Estrada (2019) La producción de pasta de arroz es un aspecto clave para la comercialización en Ecuador, ya que se trata de un producto de gran demanda en el mercado nacional e internacional. La pasta de arroz es un alimento básico en muchas culturas y es una opción saludable y versátil para incluir en la dieta diaria.

Además, la producción de pasta de arroz puede ser una fuente de ingresos importante para los agricultores y agroindustriales de Ecuador. Al aumentar la producción de pasta de arroz, se puede mejorar la eficiencia y competitividad en el mercado, lo que a su vez genera más oportunidades de empleo y mejora la economía local y nacional.

Por otro lado, la producción de pasta de arroz es una forma de aprovechar al máximo el cultivo de arroz en el país. Al transformar el arroz en pasta, se puede aumentar su valor agregado y generar más ingresos para los agricultores y agroindustriales.

El sector agroindustrial en Ecuador ha enfrentado una falta de innovación en los últimos años, lo que ha afectado su competitividad y eficiencia. A pesar de ser un sector clave para la economía y la seguridad alimentaria del país, el sector agroindustrial ha sido poco atractivo para la inversión y el desarrollo tecnológico.

La falta de innovación en el sector agroindustrial de Ecuador ha tenido un impacto negativo en la calidad y la variedad de los productos agroindustriales, así como en su capacidad de competir en el mercado nacional e internacional. Además, ha dificultado la adopción de nuevas tecnologías y prácticas que permitan a los agroindustriales mejorar su productividad y competitividad. (Gaibor, 2018)

Por esta razón, es fundamental fomentar la innovación en el sector agroindustrial de Ecuador mediante programas de apoyo a la investigación y el desarrollo tecnológico. Además, es necesario crear un marco regulatorio favorable para la inversión en el sector agroindustrial y apoyar a los agroindustriales en la adopción de nuevas tecnologías y prácticas.

En resumen, la falta de innovación en el sector agroindustrial de Ecuador es un obstáculo para su desarrollo y competitividad. Es necesario invertir en investigación y desarrollo tecnológico, así como también apoyar a los agroindustriales en la adopción de nuevas tecnologías para mejorar su productividad y competitividad.

En los últimos años, la producción de arroz en Ecuador ha experimentado un aumento sostenido, gracias a la implementación de políticas y programas de apoyo a los agricultores y agroindustriales. Además, el país ha diversificado su producción de arroz, incluyendo variedades de arroz de alta calidad y adaptadas a las condiciones locales. (Poveda & Andrade, 2018)

Sin embargo, la producción de arroz en Ecuador todavía enfrenta desafíos, como la competencia de importaciones de arroz barato y la falta de infraestructura adecuada para el transporte y almacenamiento de arroz. Además, la falta de innovación en el sector agrícola y la escasa inversión en investigación y desarrollo tecnológico han limitado la capacidad de los agricultores y agroindustriales de mejorar la calidad y eficiencia de su producción de arroz.



En conclusión, la producción de arroz en Ecuador ha experimentado un aumento en los últimos años, pero todavía enfrenta desafíos que deben ser abordados para mejorar su eficiencia y competitividad. Es necesario invertir en políticas y programas que apoyen a los agricultores y agroindustriales en su producción de arroz y mejoren su capacidad de competir en el mercado nacional e internacional.

¿Existe una oportunidad viable de mercado para la creación de una empresa que produzca y comercialice pasta de arroz en el cantón Daule, teniendo en cuenta las condiciones actuales del mercado, la demanda de los consumidores, la disponibilidad de materias primas, la infraestructura existente, y la regulación gubernamental?

Evaluar la viabilidad de la creación de una empresa que produzca y comercialice pasta de arroz en el cantón Daule, con el fin de determinar su potencial de éxito en el mercado.

- Analizar la demanda actual y futura de pasta de arroz en el mercado ecuatoriano.
- Evaluar la disponibilidad y costo de las materias primas necesarias para la producción de pasta de arroz.
- Investigar la infraestructura y tecnología existente para la producción y comercialización de pasta de arroz en Ecuador.
- Estimar los costos y los ingresos proyectados para la empresa que se propone crear, y calcular su rentabilidad y viabilidad financiera.

Crear una empresa que produzca y comercialice pasta de arroz en el cantón Daule provincia del Guayas, es una oportunidad de negocio que puede generar un importante impacto económico y social en el país. Algunos argumentos que justifican esta iniciativa son:

- La pasta de arroz es un producto de alta demanda en el mercado ecuatoriano, tanto por su versatilidad como ingrediente en diferentes platos, como por su bajo costo y alto valor nutricional.
- Ecuador es un importante productor de arroz, por lo que cuenta con una gran disponibilidad de materias primas de alta calidad para la producción de pasta de arroz.
- La creación de una empresa que produzca y comercialice pasta de arroz en Ecuador generar empleo y mejorar la economía local, al impulsar la industria agroalimentaria del país.
- La pasta de arroz es un producto de bajo costo y alta calidad, lo que lo hace atractivo para una amplia gama de consumidores, incluyendo aquellos con un presupuesto limitado.
- La tecnología y la infraestructura actual permiten la producción de pasta de arroz de alta calidad a bajo costo, lo que puede resultar en una amplia gama de oportunidades de negocio en el mercado.

En consecuencia, crear una empresa que produzca y comercialice pasta de arroz en Ecuador es una oportunidad viable que puede generar importantes beneficios económicos y sociales, y que puede ser muy atractiva para inversores y empresarios.

Según Albán (2018) en la investigación titulada "Estudio de factibilidad para la creación de empresa productora y comercializadora de fideos de quinua en presentaciones llamativas para niños en el mercado norte de Quito" describe que debido a que la mayoría de las empresas que se establecen en el ECUADOR, solo comercializan productos



alimenticios (chatarra), cuyo punto de atracción son los niños y sus comidas diarias, y siendo el negocio de comida rápida, monopolizado en algunos tipos de alimentos, los consumidores no tienen suficiente variedad y posibilidad de elegir entre diferentes productos.

Por esta razón, se decidió crear una nueva pequeña empresa, ya que muchas personas hoy en día han puesto su confianza en la creación de pasta fresca, elaborada con ingredientes naturales como la quinua. Este producto es una nueva gama en el mercado ecuatoriano, y con su fácil preparación y alto contenido vitamínico brinda una base clara de acercamiento, a donde llega el producto, a los consumidores en general.

Según Cisneros (2019) en el estudio titulado “estudio de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a la producción y comercialización de pastas (fideos) con harina de fréjol y maíz en la parroquia de San Antonio, cantón Ibarra, provincia de Imbabura” se compone de siete capítulos que son: Diagnóstico situacional, marco teórico, estudio de mercado, estudio técnico, evaluación financiera, estructura organizacional y análisis de impactos, ultimando con conclusiones y sus respectivas recomendaciones. En el diagnóstico situacional, se realizó encuestas a amas de casa y restaurantes de la ciudad de Ibarra, así como se pudo determinar los aspectos más relevantes de la oferta y la demanda, considerando las variables: producto, plaza, precio y promoción, que son ejes cardinales para la implementación del presente estudio. El estudio de mercado se inició con la identificación del producto y las características de este, luego se realizó un análisis de la oferta y la demanda del proyecto, así como la determinación de la oferta potencial, la demanda insatisfecha y las estrategias para su aprovechamiento. Dentro del estudio técnico se estableció la macro y micro localización, analizando la ubicación estratégica para el funcionamiento de la microempresa de pastas (fideos), la determinación del fluograma de procesos, materia prima, mano de obra directa e indirecta, maquinaria y equipos necesarios para la producción. La evaluación financiera, en donde se verificó la rentabilidad del proyecto a través de criterios financieros tales como el TIR, VAN, IRBC, CB. La estructura organizacional con la que operará la microempresa detalla jerarquías y atribuciones asignadas a todos sus colaboradores y la determinación de filosofía institucional, con la misión y visión, finalmente el Análisis de Impactos el cual resumen la factibilidad del proyecto.

No se encontraron más investigaciones específicas y actuales sobre la producción y comercialización de fideos de arroz en los últimos años. Sin embargo, en el campo de la alimentación, hay varios autores y expertos que han investigado sobre los alimentos a base de arroz y su impacto en la salud y la nutrición. Algunos de ellos incluyen a:

- Dr. Michael Greger: es un médico y autor que ha investigado extensamente sobre la nutrición y la salud, y ha escrito varios libros sobre el impacto de la dieta en la salud, incluido "How Not to Die". (StoryShots, 2021)
- Dr. T. Colin Campbell: es un biólogo y nutricionista que ha liderado varios estudios sobre la nutrición y la salud, incluido el Estudio China-Cornell-Oxford sobre la relación entre la dieta y la enfermedad. (Kruger, 2019)
- Dr. John McDougall: es un médico y autor que ha investigado y escrito ampliamente sobre la alimentación y la salud, y es conocido por su enfoque en una dieta a base de alimentos completos y sin procesar. (Aguilera, 2918)

Estos autores y sus investigaciones pueden ser un recurso útil para comprender más sobre la importancia de los alimentos a base de arroz en la dieta y su impacto en la salud



y la nutrición. Sin embargo, es importante tener en cuenta que no se encontraron investigaciones específicas sobre la producción y comercialización de fideos de arroz.

El estudio de factibilidad es un análisis exhaustivo y sistemático que evalúa la viabilidad técnica, económica y financiera de un proyecto. Su objetivo es determinar si es viable llevar adelante el proyecto y si es viable desde un punto de vista financiero. (Olivares, 2020) Una de las principales áreas de análisis en un estudio de factibilidad es el análisis de mercado. Este análisis evalúa la demanda potencial de la pasta de arroz, los hábitos de consumo, el perfil demográfico de los consumidores y la competencia. (Quintana, 2021)

El análisis técnico evalúa las características técnicas y los requisitos necesarios para producir y comercializar pasta de arroz. Incluye la evaluación de la tecnología, los procesos de producción, la capacidad de producción y la infraestructura necesaria. (FEBF, 2019)

El análisis financiero evalúa la viabilidad financiera del proyecto, incluyendo los costos y los ingresos proyectados, los flujos de caja, la rentabilidad y el retorno de la inversión. Evaluación de riesgos: El estudio de factibilidad debería incluir una evaluación de los riesgos asociados con el proyecto, incluyendo los riesgos financieros, técnicos y de mercado. (Roldán, 2017)

Este proceso comienza con la selección de las semillas de arroz de alta calidad y la preparación de los campos de cultivo. La siembra y el cuidado de los cultivos son responsabilidades clave de los agricultores, quienes deben tomar en cuenta factores como el clima, el suelo y los insumos agrícolas para asegurar una cosecha exitosa. Una vez que se cosecha el arroz, se lleva a cabo un proceso de postcosecha que incluye el acondicionamiento y el embalaje. Desde aquí, el arroz es enviado a los intermediarios y a los compradores de granos, como los molinos de arroz, quienes lo transforman en productos finales como el arroz blanco y el arroz integral. (Macías, 2020)

La comercialización agrícola del arroz es un proceso complejo que involucra a una amplia gama de actores, incluidos los agricultores, los intermediarios, los distribuidores y los minoristas. Los precios del arroz están determinados por una combinación de factores, como la oferta y la demanda, la calidad del producto y los costos de producción. La organización internacional del arroz, el Consejo Internacional del Arroz, juega un papel clave en la regulación de la producción y comercialización del arroz a nivel mundial, trabajando con los países productores y los compradores para fomentar la estabilidad en los mercados y garantizar la seguridad alimentaria. (Macías, 2020)

El fideo de arroz es un alimento elaborado a partir de harina de arroz y es un ingrediente popular en muchas culturas culinarias. Es una forma fina y larga de pasta que se utiliza en una amplia variedad de platos, desde sopas hasta ensaladas. El fideo de arroz es un alimento versátil y de bajo costo que se puede cocinar de muchas maneras diferentes, lo que lo hace ideal para una amplia gama de presupuestos y estilos de vida. Además, es una fuente de carbohidratos complejos y es bajo en grasas y calorías, lo que lo hace una opción saludable para aquellos que buscan controlar su consumo calórico. En general, el fideo de arroz es un alimento básico en muchas dietas y un ingrediente esencial en la cocina de todo el mundo. (INEN, 2020).



Según la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA, 2022) Para crear una empresa de alimentos en Ecuador, es necesario cumplir con ciertos permisos y requisitos reguladores. Algunos de los permisos y requisitos más comunes incluyen los siguientes:

- Registro de la empresa: Es necesario registrar la empresa en la Superintendencia de Compañías y obtener un Número de Identificación Tributaria (NIT).
- Permisos sanitarios: La empresa de alimentos debe obtener permisos de la Dirección Nacional de Control Sanitario de Alimentos (DNSCA) y cumplir con las regulaciones sanitarias y de seguridad alimentaria.
- Licencias y permisos ambientales: La empresa debe obtener permisos de la Autoridad Nacional del Agua (ANA) y la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL) para garantizar el cumplimiento de las regulaciones ambientales.
- Certificación de calidad: Es posible que sea necesario obtener una certificación de calidad, como la Certificación de la Norma Técnica Ecuatoriana (NTE) o la certificación ISO, para demostrar que se cumplen los estándares de calidad.
- Seguros: Es recomendable obtener seguros de responsabilidad civil y productos para cubrir cualquier riesgo asociado con la producción y comercialización de alimentos.

METODOLOGÍA

El enfoque cualitativo y cuantitativo es fundamental en los estudios de factibilidad, ya que juntos proporcionan una comprensión completa y precisa de los aspectos económicos, técnicos y sociales que rodean un proyecto. El enfoque cualitativo brinda una comprensión profunda y detallada de las opiniones, percepciones y actitudes de las partes interesadas, mientras que el enfoque cuantitativo utiliza números y estadísticas para analizar de manera objetiva la viabilidad financiera de un proyecto. (Ortega, 2018)

Al combinar ambos enfoques, se pueden identificar y evaluar tanto los factores subjetivos como los objetivos que influyen en la viabilidad de un proyecto. Esto ayuda a tomar decisiones informadas y a mitigar los riesgos potenciales en el camino hacia la implementación exitosa de un proyecto. En resumen, el enfoque cualitativo y cuantitativo es crucial para una evaluación exhaustiva y precisa de la factibilidad de un proyecto.

El diseño no experimental es un aspecto importante en los estudios de factibilidad, ya que permite evaluar el potencial impacto y éxito de un proyecto sin la necesidad de manipular o controlar las variables independientes. En lugar de eso, se utiliza información ya existente, como datos históricos, encuestas o entrevistas, para evaluar el potencial de un proyecto. Esto es especialmente útil cuando no es posible o éticamente apropiado manipular o controlar variables clave, como en el caso de proyectos relacionados con la salud o el bienestar humano. (Galarza, 2021)

Además, el diseño no experimental permite evaluar el impacto de factores externos y ajenos al control del investigador, lo que puede ser una representación más precisa de la realidad. En resumen, el diseño no experimental es un aspecto crítico en los estudios de factibilidad, ya que permite evaluar de manera precisa y confiable el potencial éxito y impacto de un proyecto. (Huaire, 2019)



El alcance descriptivo es un componente crítico en los estudios de factibilidad ya que permite definir y delimitar con precisión el objetivo y los componentes clave del proyecto. Este componente describe los objetivos específicos y los resultados esperados del proyecto, así como también los recursos necesarios y las actividades clave para lograr estos objetivos. Esta información es esencial para evaluar la viabilidad del proyecto y para identificar y mitigar los riesgos potenciales. Además, el alcance descriptivo ayuda a establecer claramente los límites y objetivos del proyecto, lo que es importante para mantener el enfoque y la coherencia a lo largo del proceso de planificación y ejecución. En resumen, el alcance descriptivo es esencial para una evaluación precisa y completa de la viabilidad y éxito potencial de un proyecto. (Ramos, 2020)

Las encuestas son una técnica importante para recolectar información en los estudios de factibilidad. Este método permite obtener una amplia gama de opiniones y percepciones de las partes interesadas, incluidos los proveedores, clientes y otros stakeholders. Esta información es esencial para evaluar el potencial de un proyecto y para identificar y mitigar los riesgos potenciales. Además, las encuestas pueden ser administradas a una amplia población en un corto período de tiempo, lo que permite obtener una cantidad significativa de datos en un corto período de tiempo. (Sánchez & Diaz, 2021)

Las encuestas también permiten medir y comparar variables específicas, lo que es útil para evaluar la viabilidad y el impacto potencial de un proyecto. En resumen, el uso de encuestas es una técnica esencial para recolectar información valiosa en los estudios de factibilidad y para tomar decisiones informadas y bien fundamentadas sobre la viabilidad de un proyecto. (Useche, Artigas, Queipo, & Perozo, 2019)

La unidad de análisis, población y muestra son conceptos clave en cualquier estudio de investigación. Según el autor Creswell, (2018) "La unidad de análisis es el individuo, grupo, institución, sistema u objeto que se estudia en una investigación". La población se refiere a todos los individuos u objetos que tienen las características relevantes para el estudio, mientras que la muestra es un subconjunto de la población seleccionado para su estudio.

Según el censo realizado por la Oficina de Estadísticas Nacionales, la población del cantón Daule es de 173,684, de los cuales el 79% correspondía a los residentes de la cabecera cantonal, por lo que determinamos que la población de esta encuesta es de 137,210(Ecuador en cifras, 2021)

Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio, por medio de una fórmula muestral, con las siguientes variables:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)e^2}{z^2} + pq}$$

Población: 137.210 habitantes de la cabecera cantonal del cantón Daule.

N: (N 137.210, e 5 % y Z 1,96)

Muestra: 384

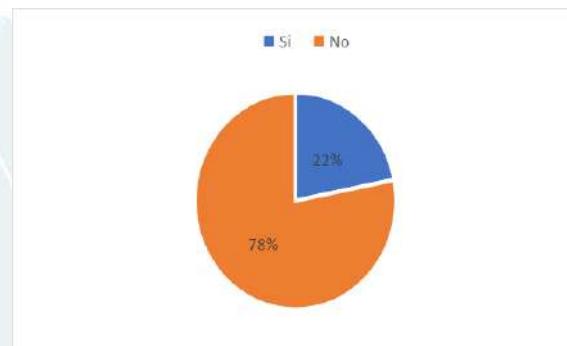
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. ¿Ha consumido pasta de arroz antes?

Tabla 1. Consumo de pasta. Fuente: Luis Arboleda

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Si	84	21,88%
No	300	78,13%
Total	384	100,00%

Figura 1. Consumo de pasta. Fuente: Luis Arboleda



Los fideos de arroz son una parte integral de las tradiciones culinarias asiáticas, especialmente en Oriente, donde son las estrellas de innumerables recetas. Esto no es raro si tenemos en cuenta que tienen su origen en China, más concretamente durante la dinastía Qin, época en la que los pueblos del norte ocuparon el sur. Los norteños solían comer fideos de trigo, un consumo favorecido por las condiciones de la tierra apta para el cultivo de este grano. El 78 % de los encuestados menciona no haber consumido pasta de arroz y el 22 % que si lo ha realizado.

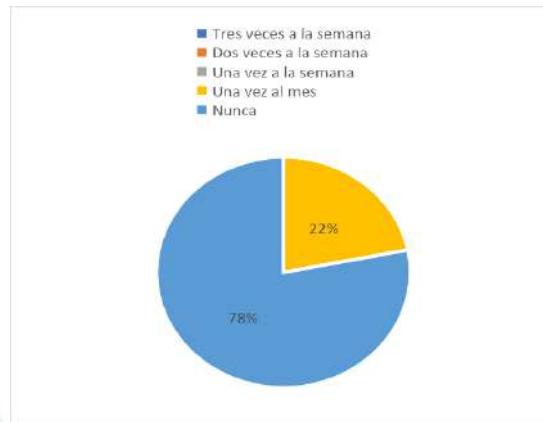
2. ¿Qué tan a menudo consume pasta de arroz?

Tabla 2. Tiempo de consumo. Fuente: Luis Arboleda

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Tres veces a la semana	0	0,00%
Dos veces a la semana	0	0,00%
Una vez a la semana	0	0,00%
Una vez al mes	84	21,88%
Nunca	300	78,13%
Total	384	100,00%



Figura 2. Tiempo de consumo. Fuente: Luis Arboleda



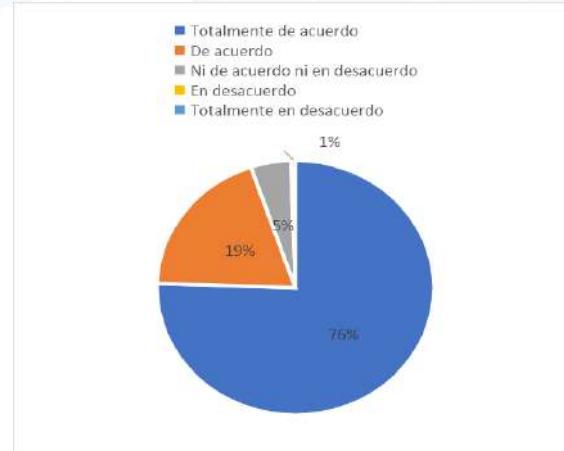
En una dieta equilibrada, puedes comer pasta y arroz de 2 a 3 veces por semana, o incluso una vez al día. Si comes arroz con frecuencia, el principal problema es la reducción de la variedad de alimentos. Por tanto, el 78 % manifiesta que nunca y el 22 % que una vez al mes consume.

3. ¿Considera que la pasta de arroz es una opción saludable en comparación con otras pastas?

Tabla 3. Pasta de arroz saludable. Fuente: Luis Arboleda

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	290	75,52%
De acuerdo	74	19,27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	4,69%
En desacuerdo	2	0,52%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	384	100,00%

Figura 3. Pasta de arroz saludable. Fuente: Luis Arboleda



Los fideos de arroz son deliciosos y saludables, y son muy recomendables. Hay toneladas de recetas que usan como ingrediente la harina de arroz, que es muy rica y saludable. Los fideos de arroz se combinan con mariscos, carnes, verduras, semillas y

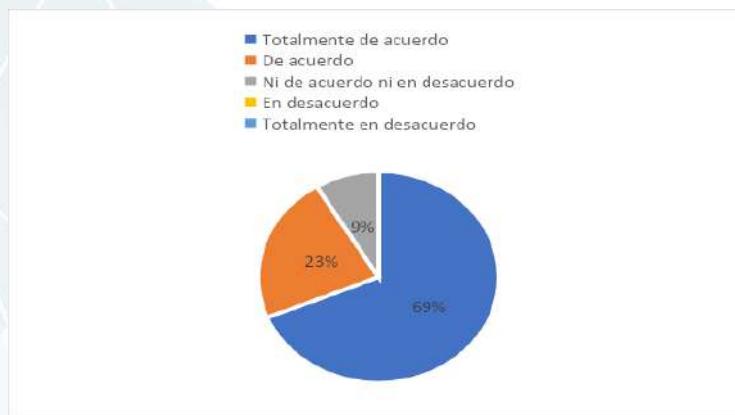
frijoles. Es por ello que el 75 % de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo en que es una opción saludable, el 19 % de acuerdo y el 5 % ni en desacuerdo ni de acuerdo.

4. ¿Recomendaría la pasta de arroz a familiares y amigos?

Tabla 4. Recomendación de pasta de arroz. Fuente: Luis Arboleda

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	264	68,75%
De acuerdo	87	22,66%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	8,59%
En desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	384	100,00%

Figura 4. Recomendación de pasta de arroz. Fuente: Luis Arboleda



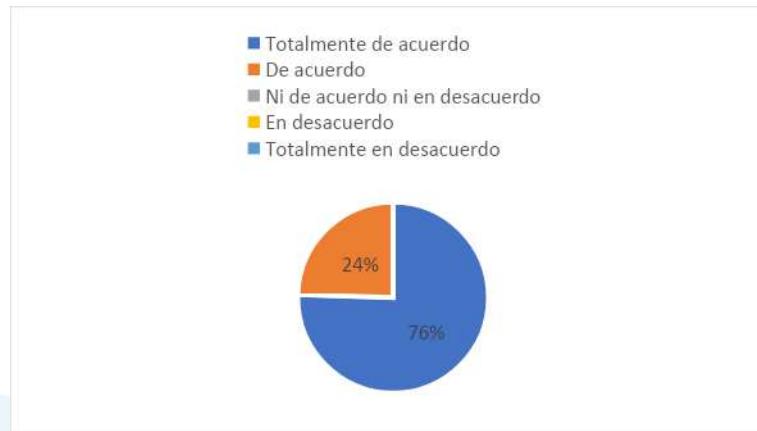
Ante un producto relativamente nuevo, debe haber más de un lector preguntándose cuál es el contenido nutricional. Para los que no lo sepan, solo llevan harina de arroz y agua, aunque en ocasiones se les añaden otros ingredientes como maicena o tapioca. Los ingredientes están garantizados sin gluten, lo que los convierte en una excelente opción para las personas con enfermedad celíaca. Y contenido calórico más moderado que el tradicional. Es así que el 69 % menciona estar totalmente de acuerdo en recomendar la pasta de arroz, el 23 % de acuerdo y el 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

5. ¿Usted estaría dispuesto a comprar la pasta de arroz a familiares y amigos?

Tabla 5. Compra de pasta. Fuente: Luis Arboleda

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	290	75,52%
De acuerdo	94	24,48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	384	100,00%

Figura 5. Compra de pasta. Fuente: Luis Arboleda



La pasta de arroz es una alternativa perfecta que cada vez está apareciendo más en la dieta de cientos de personas por sus beneficios energéticos y nutricionales. Son el sustituto perfecto para los celíacos que quieren incluir la pasta en su dieta porque no contienen gluten. Además de minerales como fósforo, hierro o potasio, también contiene más proteínas que otros cereales, es rico en fibra, vitaminas y bajo en sodio. Son una gran fuente de hidratos de carbono, aportando 350 calorías por cada 100 g. Bajo en grasas, sodio y colesterol, es ideal para una "dieta blanda". Gran fuente de fibra, ideal para problemas gastrointestinales. El 76 % de los encuestado está totalmente de acuerdo en comprarlo y el 24 % de acuerdo.

La inversión inicial que la empresa dedicada a la producción de fideo de arroz posee para comenzar su funcionamiento de manera correcta para la prestación de su servicio. Su inversión inicial se divide en total de activos fijos siendo \$ 10.096,00 capital de trabajo con \$ 21.622,43 y los respectivos gastos de constitución que suma \$ 168,00, dando un total de \$ 31.886,43.

Tabla 6. Inversión. Fuente: Luis Arboleda

Detalle	VALOR
Total Activos Fijos	\$10.096,00
Total Capital de Trabajo	\$21.622,43
Gastos de constitución	\$168,00
Valor Total Para Financiar	\$31.886,43

Financiamiento

Para la empresa dedicada a la producción de fideo comprende su financiamiento en un 70 % propio y el restante que viene siendo el 30 % financiado mediante una entidad bancaria, resultando el financiamiento de \$ 31.886,43.

Tabla 7. Financiamiento. Fuente: Luis Arboleda

Detalle	VALOR
Valor Financiamiento Propio 70 %	\$22.320,50
Valor Restante por Financiar 30 %	\$9.565,93
TOTAL	\$31.886,43

Amortización

Por intermedio de la amortización se produce el procedimiento de distribución gradual de los costos de una deuda por medio de pagos periódicos de la empresa dedicada a la producción de fideo de arroz en el cantón Daule. Los pagos ayudarán para solventar los intereses de los créditos y reducir el importe de la deuda, la tasa es de 10.81 %, en 5 años y plazo de 60 períodos.

Tabla 8. Amortización. Fuente: Luis Arboleda

TABLA DE AMORTIZACIÓN					
MONTO		\$9.565,93			
TASA		10,81%		(Kd)	
PLAZO		5		años	
GRACIA		0		años	
FECHA DE INICIO		1/1/2022			
VALOR CUOTA FIJA		\$ 207			
FRECUENCIA		30		días	
NÚMERO DE PERIODOS		60		para amortizar capital	
No.	VENCIMIENTO	SALDO	INTERÉS	CAPITAL	DIVIDENDO
0		\$9.565,93			
Año 1			\$959,99	\$1.524,99	\$2.484,97
Año 2			\$786,72	\$1.698,26	\$2.484,97
Año 3			\$593,76	\$1.891,21	\$2.484,97
Año 4			\$378,88	\$2.106,09	\$2.484,97
Año 5			\$139,59	\$2.345,39	\$2.484,97

Activos fijos

Los activos fijos nos enseñan todos los inmobiliarios que servirán para poner en funcionamiento la creación de la microempresa, siendo estos tangibles o intangibles, los mismo que no pueden volverse líquido a corto plazo. El total de activos fijos resultó \$ 10.096,00.

Tabla 9. Activos fijos. Fuente: Luis Arboleda

ACTIVOS FIJOS						
TIPO DE ACTIVO	Valor Unitario	No. Unidades	Valor Total	Valor Residual	Vida Útil (años)	Depreciación Anual
Maquinaria						
Balanza	\$80,00	2	\$160,00	\$16,00	10	\$14,40
Hervidora	\$57,00	2	\$114,00	\$11,40	10	\$10,26
Tamizadora	\$25,00	2	\$50,00	\$5,00	10	\$4,50
Mezcladora/extrusora	\$102,00	2	\$204,00	\$20,40	10	\$18,36
Secadora	\$200,00	2	\$400,00	\$40,00	10	\$36,00
Enfriadora	\$503,00	2	\$1.006,00	\$100,60	10	\$90,54
Cortadora	\$123,00	2	\$246,00	\$24,60	10	\$22,14
Empaquetadora	\$234,00	2	\$468,00	\$46,80	10	\$42,12
Rotuladora	\$55,00	2	\$110,00	\$11,00	10	\$9,90

Inversión de muebles y enseres

Escrinorios	\$250,00	2	\$500,00	\$50,00	10		\$45,00
Sillas	\$70,00	10	\$700,00	\$70,00	10		\$63,00
Mesa	\$101,00	2	\$202,00	\$20,20	10		\$18,18
Computadoras	\$1.200,00	2	\$2.400,00	\$792,00	3		\$536,00
Impresoras	\$560,00	2	\$1.120,00	\$112,00	10		\$100,80
Útiles de escritorio	\$100,00	2	\$200,00	\$20,00	10		\$18,00
Parihuelas	\$67,00	3	\$201,00	\$20,10	10		\$18,09
Estantes	\$105,00	2	\$210,00	\$21,00	10		\$18,90
Maniles/gorros/etc	\$25,00	3	\$75,00	\$7,50	10		\$6,75
Bandejas	\$25,00	2	\$50,00	\$5,00	10		\$4,50
Tanque de agua	\$150,00	4	\$600,00	\$60,00	10		\$54,00
Canastillas	\$50,00	2	\$100,00	\$10,00	10		\$9,00
Tachos	\$30,00	5	\$150,00	\$15,00	10		\$13,50
Mesa de trabajo	\$250,00	2	\$500,00	\$50,00	10		\$45,00
Extintores	\$110,00	3	\$330,00	\$33,00	10		\$29,70
TOTAL, ÁREA PRODUCCIÓN			\$10.096,00	\$1.561,60			\$1.228,64
ÁREA ADMINISTRACIÓN	Valor Unitario	No. Unidades	Valor Total	Valor Residual	Vida Útil (años)		Depreciación
Muebles de Oficina							
Equipos de computación							
TOTAL, ÁREA ADMINISTRATIVA			\$0,00	\$	-	\$	-
TOTAL, ACTIVOS FIJOS			\$10.096,00	\$1.561,60			\$1.228,64

Capital de trabajo

El dinero con el que cuenta la empresa productora está basado en el capital de trabajo, que ayudará para que funcione de manera eficiente en el día a día, lo necesario para poder comprar mercancías, pago respectivo de salarios, arrendamiento, entre otros. Siendo así el costo anual operacional de la empresa \$51.893,84.

Tabla 10. Capital de trabajo. Fuente: Luis Arboleda

CAO	
COSTO DE PRODUCCIÓN ANUAL	\$ 14.312,84
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 36.981,00
GASTOS DE VENTAS	\$ 600,00
COSTO ANUAL OPERACIONAL	\$ 51.893,84

Costos

Los costos incluyen la mano de obra directa e indirecta que determinan el salario mensual de \$ 1,050.00, las remuneraciones de \$ 1,950.00 y el costo mensual de \$ 2,167.43 para realizar el proyecto.

Tabla 11. Costo de mano de obra. Fuente: Luis Arboleda

COSTO DE MANO DE OBRA DIRECTA E INDIRECTA					
MANO DE OBRA DIRECTA	Nº de Personal	Sueldo Mensual Bruto	Remuneración mensual	% Beneficios sociales	Costo de MOD mensual
MANO DE OBRA PRODUCCIÓN	3	\$450,00	\$1.350,00	11,15%	\$1.500,53
TOTAL, MOD					
Gastos de sueldos y salarios	Nº de Personal	Sueldo Mensual Bruto	Remuneración mensual	% Beneficios sociales	Costo de MOD mensual
Supervisor	1	\$600,00	\$600,00	11,15%	\$666,90
TOTAL, MOI	1	\$600,00	\$600,00		\$666,90

Gastos administrativos

La microempresa de producción de fideos constará con los gastos administrativos correspondientes los que se detallan dentro de cinco años, siendo el primero un total de gastos de administradores proyectado en \$ 36.981,00.

Tabla 12. Gastos administrativos. Fuente: Luis Arboleda

RESUMEN DE GASTOS					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Suministros de Oficina Anual	\$ 240,00	\$ 240,00	\$ 240,00	\$ 240,00	\$ 240,00
Servicios Básicos Anual	\$ 480,00	\$ 504,00	\$ 529,20	\$ 555,66	\$ 583,44
Gastos del personal administrativo	\$ 32.781,00	\$ 32.781,00	\$ 32.781,00	\$ 32.781,00	\$ 32.781,00
Gastos de serv. Contable anual	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00
Alquiler anual	\$ 2.880,00	\$ 2.880,00	\$ 2.880,00	\$ 2.880,00	\$ 2.880,00
TOTAL, DE GASTOS	\$ 36.981,00	\$ 37.005,00	\$ 37.030,20	\$ 37.056,66	\$ 37.084,44

Gastos de venta

Los gastos de ventas proyectados en cinco años para la microempresa en el cantón Daule, viene interviniendo la publicidad anual que resulta un total de \$ 600,00.

Tabla 13. Gastos de venta. Fuente: Luis Arboleda

RESUMEN DE GASTOS					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Publicidad Anual	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00
TOTAL GASTOS DE VENTAS	\$ 600,00				



Ventas

Se estima que dentro del primer año de funcionamiento se venderá mensualmente 2000 unidades entre ambas presentaciones que resultará ventas mensuales de \$ 6.125,00, el ingreso anual en el año uno sería de \$ 73.500,00. Se detalla de igual manera dentro de cinco años. Con estimación del crecimiento financiero del mercado mundial del 13.2 % para los próximos años.

Tabla 14. Ventas. Fuente: Luis Arboleda

RESUMEN DE VENTAS					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas mensuales 200gr	\$ 46.500,00	\$ 54.532,97	\$ 63.953,65	\$ 75.001,77	\$ 87.958,47
Ventas mensuales 450gr	\$ 27.000,00	\$ 31.664,30	\$ 37.134,38	\$ 43.549,41	\$ 51.072,66
TOTAL DE VENTAS	\$ 73.500,00	\$ 86.197,27	\$ 101.088,02	\$ 118.551,18	\$ 139.031,13

Estado de resultados

El estado de resultado permite visualizar los cinco años de proyección, lo que permite determinar la ganancia neta por año de la microempresa productora.

Tabla 15. Estados de resultados. Fuente: Luis Arboleda

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES						
		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	Ventas	\$ 73.500,00	\$ 86.197,27	\$ 101.088,02	\$ 118.551,18	\$ 139.031,13
	(-) Gastos sueldos y salarios	\$ 34.668,54	\$ 34.895,97	\$ 35.124,88	\$ 35.355,30	\$ 35.587,23
	(-) Gastos Administrativos	\$ 36.981,00	\$ 37.005,00	\$ 37.030,20	\$ 37.056,66	\$ 37.084,44
	(-) Gastos de Ventas	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00
	(=) Utilidad Operacional	\$ 1.250,46	\$ 13.696,31	\$ 28.332,94	\$ 45.539,22	\$ 65.759,46
15 %	Participación Trabajo	\$ 187,57	\$ 2.054,45	\$ 4.249,94	\$ 6.830,88	\$ 9.863,92
	(=) Utilidad Gravable	\$ 1.062,89	\$ 11.641,86	\$ 24.083,00	\$ 38.708,34	\$ 55.895,54
25 %	Impuestos Renta	\$ 265,72	\$ 2.910,47	\$ 6.020,75	\$ 9.677,08	\$ 13.973,88
	UTILIDAD NETA	\$ 797,17	\$ 8.731,40	\$ 18.062,25	\$ 29.031,25	\$ 41.921,65



Balance general

El estado de situación financiera permite conocer las cuentas corrientes y las no corrientes que operarán como muestra de gastos y costos de la microempresa visualizadas en cinco años, proyecta total de activos, los pasivos y el patrimonio.

Tabla 16. Balance general. Fuente: Luis Arboleda

BALANCE GENERAL						
CUENTAS	INICIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVOS						
ACTIVOS CORRIENTES						
Caja y bancos	\$ 3.728	\$ 797	\$ 8.731	\$ 18.062	\$ 29.031	\$ 41.922
Cuentas por cobrar						
Inventarios						
TOTAL, ACTIVOS CORRIENTES	\$ 3.728	\$ 797	\$ 8.731	\$ 18.062	\$ 29.031	\$ 41.922
ACTIVOS FIJOS						
Activos depreciables	\$ 10.096	\$ 10.096	\$ 10.096	\$ 10.096	\$ 10.096	\$ 10.096
Depreciación acumulada		\$ 1.229	\$ 1.229	\$ 1.229	\$ 1.229	\$ 1.229
TOTAL, ACTIVOS FIJOS	\$ 10.096	\$ 8.867	\$ 8.867	\$ 8.867	\$ 8.867	\$ 8.867
TOTAL, ACTIVOS	\$ 13.824	\$ 9.665	\$ 17.599	\$ 26.930	\$ 37.89	\$ 50.789
PASIVOS						
PASIVO CORRIENTE						
Cuentas por pagar proveedores		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
15% de repartición a utilidades		\$ 188	\$ 2.054	\$ 4.250	\$ 6.831	\$ 9.864
25% de Impuesto a la Renta		\$ 266	\$ 2.910	\$ 6.021	\$ 9.677	\$ 13.974
Obligaciones financieras	\$ 2.63 ⁸	\$ 153	\$ 153	\$ 153	\$ 153	\$ 153
TOTAL, PASIVO CORRIENTE	\$ 2.63⁸	\$ 606	\$ 5.118	\$ 10.424	\$ 16.661	\$ 23.991
PATRIMONIO						

Capital	\$ 3.728	\$ 73.968	\$ 73.834	\$ 61.286	\$ 34.368	\$ (9.454)
Resultados de ejercicios anteriores		\$ -	\$ 797	\$ 9.529	\$ 27.591	\$ 56.622
Utilidades o pérdidas del ejercicio		\$ 797	\$ 8.731	\$ 18.062	\$ 29.031	\$ 41.922
Reservas de años anteriores			\$ (65.706)	\$ (70.881)	\$ (72.370)	\$ (69.752)
Reserva legal		\$ (65.706)	\$ (5.175)	\$ (1.489)	\$ 2.618	\$ 7.460
TOTAL, PATRIMONIO	\$ 3.728	\$ 9.058	\$ 12.481	\$ 16.506	\$ 21.238	\$ 26.798
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 6.366	\$ 9.665	\$ 17.599	\$ 26.930	\$ 37.899	\$ 50.789

Flujo de caja

Se muestra el respectivo flujo de caja dentro de los cinco años de proyección que permitirá saber si la microempresa no tendrá dinero en efectivo para sostener el negocio o si este es insolvente. Se refleja al igual los ingresos y los egresos para la productora.

Tabla 17. Flujo de caja. Fuente: Luis Arboleda

	0	1	2	3	4	5
Ventas		\$73.500,00	\$86.197,27	\$101.088,02	\$118.551,18	\$139.031,13
(-) Gastos sueldos y salarios		- \$34.668,54	-\$34.895,97	-\$35.124,88	-\$35.355,30	-\$35.587,23
(-) Gastos Administrativos		- \$36.981,00	-\$37.005,00	-\$37.030,20	-\$37.056,66	-\$37.084,44
(-) Gastos de Ventas		-\$600,00	-\$600,00	-\$600,00	-\$600,00	-\$600,00
Depreciación		-\$1.228,64	-\$1.228,64	-\$1.228,64	-\$1.228,64	-\$1.228,64
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION		\$21,82	\$12.467,67	\$27.104,30	\$44.310,58	\$64.530,82
PARTICIPACION DE TRABAJADORES		-\$3,27	-\$3,27	-\$3,27	-\$3,27	-\$3,27
Utilidad antes de impuesto		\$18,55	\$12.464,39	\$27.101,03	\$44.307,31	\$64.527,55
Impuestos		-\$4,64	-\$3.116,10	-\$6.775,26	-\$11.076,83	-\$16.131,89
UTILIDAD NETA		\$13,91	\$9.348,30	\$20.325,77	\$33.230,48	\$48.395,66
Depreciación		\$1.228,64	\$1.228,64	\$1.228,64	\$1.228,64	\$1.228,64
Inversión	-\$52.693,84					
Amortización de Préstamo	-\$9.565,93	\$2.484,97	\$2.484,97	\$2.484,97	\$2.484,97	\$2.484,97
Flujo	-62.259,77	\$3.727,52	\$13.061,91	\$24.039,38	\$36.944,09	\$52.109,27
Ingresos		-\$	-\$	-\$	-\$	-\$
Egresos		\$38.817,55	\$41.953,01	\$45.637,37	\$49.965,40	\$55.048,24

Análisis financiero

Mediante los indicadores financieros se obtuvo el VAN dándonos como resultado positivo de \$ 21.638,85, con una Tasa Interna de Retorno (TIR) de 21,34 % y un CAPM de 11,55 % determina que el proyecto es viable

Tabla 18. Van-Tir. Fuente: Luis Arboleda

VAN	\$21.638,85
TIR	21,34%
CAPM	11,55%

Análisis FODA

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es una herramienta utilizada para evaluar un producto, proyecto o negocio. Aquí está un análisis FODA de la pasta de arroz:

Fortalezas:

- Es un alimento bajo en calorías y alto en fibra, lo que la hace atractiva para personas que buscan una dieta saludable.
- Es una opción apta para personas con intolerancias al gluten.
- Se puede encontrar en una amplia variedad de formas y tamaños, lo que permite a los consumidores encontrar la opción que mejor se adapte a sus necesidades.
- Es un alimento versátil que se puede combinar con diferentes tipos de salsas y aderezos.

Oportunidades:

- Hay un aumento en la demanda de alimentos saludables y sin gluten, lo que podría impulsar las ventas de pasta de arroz.
- Existe una amplia gama de opciones de pasta de arroz disponibles en el mercado, lo que permite a los productores innovar y ofrecer nuevas opciones a los consumidores.
- La pasta de arroz puede ser utilizada en una amplia variedad de platos, lo que permite a los chefs experimentar y crear nuevas recetas.

Debilidades:

- El precio de la pasta de arroz puede ser más elevado que el de otras pastas, lo que podría desalentar a algunos consumidores.
- El sabor y la textura de la pasta de arroz pueden ser considerados menos atractivos que los de otras pastas, lo que podría disuadir a algunos consumidores.
- La pasta de arroz puede ser menos conocida que otras pastas, lo que podría dificultar su promoción y venta.

Amenazas:

- La competencia con otras pastas, como la pasta de trigo, puede ser intensa.
- Los cambios en las tendencias alimentarias y en las preferencias de los consumidores pueden afectar la demanda de pasta de arroz.
- La falta de conciencia sobre la pasta de arroz y sus beneficios nutricionales y de salud pueden limitar su demanda y ventas.



En conclusión, el análisis FODA puede ayudar a identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la pasta de arroz y ser una herramienta útil para guiar la toma de decisiones y estrategias de marketing y negocios.

El análisis de las 4P

El análisis de las 4P (Producto, Precio, Plaza y Promoción) es una herramienta importante para comprender cómo se está llevando a cabo la comercialización de la pasta de arroz en Ecuador.

Producto: La pasta de arroz es un producto cómodo y versátil para muchos consumidores en Ecuador. La calidad de la pasta, los diferentes tamaños y formas disponibles, así como la variedad de opciones en cuanto a marcas, influyen en la percepción del producto por parte de los consumidores.

Los fideos de arroz son un alimento versátil y saludable que se han vuelto populares en todo el mundo. Estos fideos están hechos de arroz integral sin gluten y son una excelente opción para aquellos con restricciones alimentarias o que buscan una opción más saludable que los fideos convencionales de trigo. Algunas de las propiedades del producto de fideos de arroz incluyen:

1. Sin gluten: los fideos de arroz están hechos de arroz integral sin gluten, lo que los hace aptos para aquellos con enfermedad celíaca o intolerancia al gluten.
2. Bajo en calorías: los fideos de arroz tienen un contenido bajo en calorías, lo que los hace una opción ideal para aquellos que buscan controlar su ingesta calórica.
3. Rica en nutrientes: los fideos de arroz son ricos en vitaminas y minerales, como el hierro y el magnesio, lo que los hace una opción alimentaria saludable.
4. Fácil de cocinar: los fideos de arroz son fáciles de cocinar y pueden ser utilizados en una amplia variedad de platos, desde ensaladas hasta stir-fry.
5. Versátiles: los fideos de arroz son versátiles y pueden ser utilizados en una amplia variedad de platos, desde ensaladas hasta stir-fry.

En consecuencia, los fideos de arroz son un alimento saludable y versátil que se han vuelto populares entre aquellos que buscan una opción más saludable que los fideos convencionales de trigo. Con un contenido bajo en calorías y rico en nutrientes, estos fideos son una excelente opción para aquellos que buscan controlar su ingesta calórica y mejorar su alimentación.

Precio: El precio es un factor determinante para muchos consumidores a la hora de elegir qué tipo de pasta de arroz comprar. En Ecuador, existen diferentes marcas que ofrecen pasta de arroz a precios variados, lo que puede afectar la elección de los consumidores.

En relación con el precio se pudo identificar que la más próxima competencia es la empresa “Oriental” cuyo producto es el Fideo de Arroz Oriental grueso 200g con un precio de \$3.30 a unidad. Sin embargo, la demás competencia se encuentra fuera del país específicamente de origen chino y sus precios son superiores al nacional (más de \$ 4,00 los 100 gramos)

Plaza: La disponibilidad de la pasta de arroz en tiendas y supermercados de Ecuador es importante para su éxito en el mercado. Los puntos de venta adecuados y la logística



eficiente son cruciales para garantizar que la pasta esté disponible para los consumidores cuando la necesiten.

La comercialización de fideos de arroz en el cantón Daule es un aspecto clave de la economía local. Debido a la demanda de alimentos de alta calidad, la comercialización de fideos de arroz ha crecido significativamente en la región en los últimos años. La presencia de empresas locales y nacionales que producen y comercializan fideos de arroz de alta calidad, ha aumentado la oferta de productos y ha mejorado la calidad del mercado.

Además, la comercialización de fideos de arroz también ha sido impulsada por la creciente demanda de productos alimenticios saludables y sostenibles. Muchos consumidores están buscando opciones alimentarias que sean bajas en calorías y ricas en nutrientes, y los fideos de arroz cumplen con estos requisitos.

Promoción: La promoción incluye las actividades publicitarias, promocionales y de relaciones públicas que se llevan a cabo para fomentar la pasta de arroz. Las campañas de marketing, los sorteos, las promociones en tiendas, entre otros, son una forma de hacer que la pasta de arroz sea conocida por los consumidores y sea atractiva para ellos. Por tanto, se enlista a continuación las siguientes estrategias de promoción.

- Campañas publicitarias en medios tradicionales y digitales: Se pueden crear anuncios en televisión, radio, periódicos y redes sociales para atraer la atención de los consumidores y destacar las propiedades y beneficios del fideo de arroz.
- Asociación con bloggers e influencers de la industria alimentaria: Se puede trabajar con influencers que tengan una presencia en la industria alimentaria para que promuevan el producto y lo recomiendan a sus seguidores.
- Participación en ferias y eventos de alimentos: Participar en ferias y eventos de alimentos donde se pueda promocionar el producto y llegar a una amplia audiencia.
- Ofertas y descuentos especiales: Ofrecer descuentos y promociones especiales a los clientes para fomentar la compra del producto.
- Desarrollar una estrategia de fidelización de clientes: Implementar programas de fidelidad para recompensar a los clientes leales y aumentar la frecuencia de compra del producto.

Por tanto, el análisis de las 4P es una forma efectiva de comprender cómo se está llevando a cabo la comercialización de la pasta de arroz en Ecuador y de identificar áreas de mejora para aumentar su éxito en el mercado.

El proceso de producción

El proceso de producción de fideo de arroz generalmente consta de los siguientes pasos:

1. Selección de los granos de arroz: Los granos de arroz se seleccionan cuidadosamente para asegurarse de que estén libres de impurezas y tenga una calidad adecuada para su transformación en fideos.
2. Molienda del arroz: El arroz se muele hasta convertirse en un polvo fino que se utiliza para hacer la pasta de arroz.
3. Mezcla y extrusión: El polvo de arroz se mezcla con agua para formar una masa que se extruye a través de un molde para dar forma a los fideos.



4. Secado: Los fideos se colocan en una línea de secado donde se les quita la humedad para estabilizar su textura y aumentar su vida útil.
5. Envasado y etiquetado: Los fideos se colocan en envases herméticos y se etiquetan con información sobre el producto, fecha de producción y fecha de vencimiento.
6. Control de calidad: Antes de ser enviados al mercado, los fideos se someten a rigurosos controles de calidad para asegurarse de que cumplen con los estándares de calidad requeridos.

Este proceso puede variar ligeramente dependiendo del tipo de fideo de arroz y la escala de producción, pero los principios básicos son los mismos. La producción de fideos de arroz se realiza de manera artesanal o industrial, dependiendo de la escala de producción.

El proceso de comercialización

El proceso de comercialización de fideos de arroz se compone de varias etapas, las cuales deben ser cuidadosamente planificadas y ejecutadas para asegurar el éxito de la empresa. Aquí hay una descripción general del proceso:

1. Adquisición de materia prima: la primera etapa es adquirir arroz de alta calidad y de proveedores confiables.
2. Procesamiento: el arroz se muele para obtener la harina, la cual se mezcla con agua para crear la masa de los fideos. La masa se extruye para crear los fideos, los cuales se cortan a la medida deseada y se secan.
3. Envasado: los fideos se empacan en bolsas de polietileno de alta calidad para preservar su frescura y sabor.
4. Distribución: los fideos se distribuyen a través de una red de distribuidores y minoristas en el mercado.
5. Promoción: se llevan a cabo campañas de publicidad y promoción para dar a conocer el producto y atraer a los clientes.
6. Venta: se realiza la venta de los fideos a través de diferentes canales, incluyendo tiendas en línea, supermercados, tiendas minoristas y tiendas de alimentos naturales.
7. Servicio al cliente: se brinda un servicio al cliente efectivo y amable para garantizar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad.

Este proceso requiere una planificación cuidadosa y una ejecución eficiente para asegurar un flujo constante de fideos frescos y de alta calidad al mercado, y para mantener una base de clientes leales y satisfechos.

CONCLUSIONES

La demanda actual de pasta o fideos en Ecuador ha aumentado en los últimos años debido a varios factores, como el aumento en la población, la urbanización y la creciente popularidad de la comida rápida. Además, la pandemia del COVID-19 ha llevado a un aumento en el consumo de alimentos no perecederos, lo que ha impulsado aún más la demanda de pasta y fideos en el país. Los consumidores ecuatorianos buscan cada vez más opciones de pasta de alta calidad y variedad, incluyendo opciones de pasta sin gluten y productos orgánicos. Los fabricantes locales de pasta y fideos están trabajando para satisfacer esta creciente demanda y expandir sus opciones de productos para los consumidores.



La evaluación de la disponibilidad y costo de las materias primas necesarias para la producción de pasta de arroz depende en gran medida de la ubicación geográfica y la temporada de cultivo. Las principales materias primas necesarias para la producción de pasta de arroz son el arroz y el agua, y se requiere un suministro constante y sostenible para mantener una producción efectiva. Además, el costo de estas materias primas puede fluctuar debido a la oferta y la demanda, así como a los factores climáticos y ambientales que pueden afectar la calidad y cantidad de los cultivos. En general, es importante que los fabricantes de pasta de arroz realicen evaluaciones periódicas de la disponibilidad y costo de las materias primas y adopten estrategias para mitigar los riesgos asociados con la variabilidad en el suministro y los precios.

La infraestructura y tecnología existente para la producción y comercialización de pasta de arroz en Ecuador varía dependiendo de la región y del tamaño de la empresa. Las empresas más grandes suelen tener acceso a tecnología de procesamiento avanzada, lo que les permite producir grandes cantidades de pasta de alta calidad. Sin embargo, muchas empresas pequeñas dependen de métodos de producción tradicionales y tecnologías básicas, lo que puede limitar su capacidad para competir en el mercado. Además, la infraestructura de transporte y distribución en algunas áreas puede ser deficiente, lo que dificulta la comercialización y distribución de los productos. En general, existe una necesidad de mejora en la infraestructura y tecnología para mejorar la eficiencia y competitividad de la producción y comercialización de pasta de arroz en Ecuador.

La estimación de costos y los ingresos proyectados son esenciales para evaluar la rentabilidad y viabilidad financiera de una empresa de pasta de arroz en Ecuador. Los costos deben incluir los gastos de producción, los costos de marketing y publicidad, los costos de distribución, los gastos generales y los impuestos. Los ingresos se basan en las ventas proyectadas y el precio de venta de la pasta de arroz. La rentabilidad se puede calcular utilizando la fórmula de beneficio neto (ingresos menos costos) y la viabilidad financiera se evalúa a través de análisis de flujo de efectivo y análisis de punto de equilibrio. Por lo tanto, con una VAN positiva de \$21.638,85, una TIR de 21,34% y mayor al CAPM de 11,55%, demuestra la factibilidad financiera del proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, N. (2918). El Dr. McDougall y su dieta a base de almidones. *VegetarianosHoy*.
- Albán, G. (2018). Estudio de factibilidad para la creación de una empresa productora y comercializadora de fideos de quinua en presentaciones llamativas para niños en el mercado norte de Quito. *Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana*.
- ARCSA. (2022). Emisión de Permiso de funcionamiento para establecimientos procesadoras de alimentos. *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*.
- Cisneros, M. (2019). Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la producción y comercialización de pastas (fideos) con harina de fréjol y maíz de la parroquia San Antonio, cantón Ibarra, provincia de Imbabura. *Universidad Técnica del Norte*.
- Creswell, J. (2018). Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *Sage publications*.

Dorado, A., & Bravo, A. (2019). El sistema alimentario agroindustrial Un modelo para el detrimiento de los sistemas locales y la salud de los consumidores. *Universidad Andina Simón Bolívar*.

Ecuador en cifras. (2021). Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Diciembre/201912_Mercado_Laboral.pdf

Estrada, A. (2019). Uso de salvado de arroz (*Oryza sativa L.*) en la elaboración de fideos de arrocillo. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.

FEBF. (2019). ¿Qué es el análisis técnico? *Fundación de estudios bursátiles y financieros*.

Gaibor, J. (2018). Desarrollo de la agroindustria en la transformación de los sistemas productivos, modos de vida y la salud en la región agraria sur occidental del Ecuador. *Universidad Andina Simón Bolívar*.

Galarza, C. (2021). Diseños de investigación no experimental. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*.

Huaire, E. (2019). Método de investigación. *Revista Acta Académica*.

INEN. (2020). Fideo de arroz. Requisitos. *Instituto Ecuatoriano de Normalización*.

Kruger, K. (2019). Entrevista con el Dr. T. Colin Campbell. *Veggie Fest*.

Macías, L. (2020). El cultivo del arroz. *InfoAgreco*.

Olivares, J. (2020). Estudio de Factibilidad . *Secretaría de Educación Pública*.

Ortega, A. (2018). Enfoques de investigación. *ResearchGate*.

Poveda, G., & Andrade, C. (2018). Producción sostenible de arroz en la provincia del Guayas. *Universidad de Guayaquil*.

Quintana, A. (2021). ANÁLISIS DEL MERCADO. *La formación*.

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*.

Roldán, P. (2017). Análisis financiero. *Economipedia*.

Sánchez, M. F., & Diaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista científica UISRAEL*.

StoryShots. (2021). Cómo no hacer dieta Resumen y reseña | Michael Gerber. *StoryShots*.

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. *Universidad de la Guajira*.

PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA MYPIME PIZZA D' EDDY

STRATEGIC PLAN TO IMPROVE THE CUSTOMER SERVICE OF THE MYPIME PIZZA D' EDDY

RESUMEN

Marilyn Antonieta Briones Lucio
Magíster en Gestión de Talento Humano
Instituto Superior Tecnológico Juan Bautista Aguirre, Daule, Ecuador.
ORCID: 0009-0005-6428-1467
marilyn.briones@itsjba.edu.ec

Soraya Francisca Alvarado Fiallo
Ingeniera Comercial
Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador
ORCID:0000-0002-2867-6307
soraya.alvarado@itsjba.edu.ec

Revista Científica Aristas
Recibido: 6 de noviembre del 2023
Aceptado: 17 de noviembre del 2023
Vol. 5, No. 2, noviembre 2023
ISSN: 2600-5662
Pág. 30-49

La presente investigación tiene como finalidad analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la MiPymes Pizza D'Eddy que se encarga de la elaboración y comercialización de pizza.

Para el desarrollo del presente proyecto investigativo se aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto) debido a la relación entre diferentes tipos de datos. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario, estructurado en escalas Likert para poder determinar los niveles de calidad de servicio y satisfacción del cliente, así mismo, dicho cuestionario fue aplicado a los 150 clientes que fue la muestra representativa para este estudio.

Entre los resultados más representativos, se diagnosticó un nivel de satisfacción general que del 100 % de los encuestados el 30,7 % están muy satisfechos, el 47,3 % se encuentran satisfechos y que el 30 % considera que los conocimientos de la persona que le ha atendido son muy suficientes, otro 47,3 % menciona que es suficiente, mientras que el 16 % manifiesta que es poco suficiente, y el 6,7 % indican que es no es nada suficiente. Es decir, existen aún vacíos que no permiten lograr una satisfacción plena a los clientes.

Una vez analizado los datos, se propuso un plan de mejora a detalle, para fortalecer el área de servicio al cliente. Se sugiere aplicar la propuesta de investigación, dado que se ha comprobado estadísticamente que, a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción al cliente

Palabras clave: calidad, mejora, satisfacción, estrategia.



The purpose of this research is to analyze the relationship between the quality of service and customer satisfaction of the Pizza D' Eddy MSME that is in charge of the preparation and marketing of pizza.

For the development of this research project, a qualitative and quantitative (mixed) approach was applied due to the relationship between different types of data. The survey was used as a data collection technique and a questionnaire was used as an instrument, structured in Likert scales to be able to determine the levels of quality of service and customer satisfaction, likewise, said questionnaire was applied to the 150 clients that were the representative sample. for this study.

Among the most representative results, a level of general satisfaction was diagnosed that of 100% of the respondents, 30.7% are very satisfied, 47.3% are satisfied and 30% consider that the knowledge of the person who has attended to them are very sufficient, another 47.3% mention that it is enough, while 16% state that it is not enough, and 6.7% indicate that it is not enough at all. In other words, there are still gaps that do not allow full customer satisfaction to be achieved.

Once the data was analyzed, a detailed improvement plan was proposed to strengthen the customer service area. It is suggested to apply the research propásalo, since it has been statistically proven that, the higher the quality of service, the higher the satisfied customers.

Keywords: quality, improvement, satisfaction, strategy

INTRODUCCIÓN

Pizza D' Eddy es una microempresa, cuya actividad principal es la elaboración y comercialización artesanal de pizzas, está ubicada al sur de la ciudad de Guayaquil y fue creada por Eddy Lascano en el año 2008, empezando como un pequeño emprendimiento desde el hogar utilizando una carreta para comidas rápidas, al año de estar constituido este emprendimiento, generó más ingresos los mismos que le permitieron alquilar un local para atender de manera eficaz y eficiente a la clientela. Gracias a los esfuerzos de la dirección del negocio, a las buenas relaciones con los proveedores, ha estado en constante crecimiento, logrando que sea cada vez más competitiva.

Sin embargo, el administrador y dueño del negocio es consciente que para que un negocio permanezca vigente y en constante innovación, es necesario que sea competitivo y aplique estrategias efectivas en los diferentes procesos, obteniendo así productos de calidad y clientes satisfechos. En un mercado tan competitivo y turbulento se debe resaltar y hacer la diferencia y para ello una efectiva y oportuna atención al cliente es uno de los factores más importantes para el crecimiento en ventas y logros de objetivos del negocio.

La competitividad empresarial es la estrategia que hace posible que los negocios sobrevivan en el tiempo y logren las metas propuestas para cada lapso o período estipulado, es esta destreza la que hace que cualquier negocio sin importar a qué se dedica se mantenga en pie dentro de su contexto social y económico determinado.

Debido al giro del negocio, la calidad de atención que reciben los clientes, juega un papel fundamental para el cierre de venta. La importancia de la atención al cliente reside en considerar que el cliente es lo más relevante y lo que se persigue es mantener su satisfacción constante. El cliente externo es la fuente de ingreso de todo negocio, por tanto, es muy importante invertir en la mejora del servicio al cliente para poder conseguir la satisfacción del mismo e incrementar los ingresos económicos y continuar con la estabilidad de la empresa.



En los últimos años, los negocios se han visto confrontados a un entorno turbulento, caracterizado principalmente por presentar incertidumbre, dinamismo y complejidad, y para poderse mantener en el mercado no basta sólo con ofrecer calidad en el producto o servicio, sino que todos sus procesos se desarrollen eficaz y eficientemente. En un local de comidas rápidas la calidad del servicio es parte fundamental para alcanzar el éxito en el desempeño de sus operaciones; corresponde al grado de satisfacción que experimenta un cliente en relación con la atención, eficiencia y manera en que el servicio fue brindado. La finalidad del negocio es seguir creciendo a través del tiempo complaciéndose totalmente, pero eso no ha sido posible convirtiéndose en la problemática primordial en Pizza D' Eddy, motivo por el cuál esta investigación se enfoca en identificar esos factores que llevaron a esta situación para proponer diferentes alternativas posibles de implementación de mejora en la calidad del servicio. ¿Determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción al cliente de la Mipyme Pizza D' Eddy ubicado en la vía perimetral en la ciudad de Guayaquil?

La presente investigación, tiene como finalidad proponer un plan estratégico para mejorar el servicio al cliente, aplicando diferentes estrategias para que la atención brindada sea competente y oportuna, además de proporcionar productos deliciosos y de calidad, ayuda a una organización a garantizar el éxito.

Contar con una adecuada atención al cliente es excepcional, ya que cualquier consumidor que compre los productos merece recibir un trato atento, cordial y servicial por parte del negocio. La buena atención al cliente destaca no sólo por dar respuesta a las cuestiones del cliente, sino que se le brinda ayuda incluso cuando no la ha pedido.

De esta forma, nos adelantamos a lo que requiere y cubrimos sus necesidades de una forma eficiente. Conocer a cabalidad por qué es importante invertir en la calidad del servicio al cliente es primordial para ejecutar estrategias efectivas para mejorar la misma, el negocio incrementará sus ventas lo que permitirá mejorar el posicionamiento en el mercado y un mayor reconocimiento por parte de los consumidores de pizza. El cliente externo es la fuente de ingreso del negocio, por tanto, es muy importante invertir en la mejora del servicio al cliente para poder conseguir la satisfacción del mismo e incrementar los ingresos económicos y continuar con la estabilidad y crecimiento financiero.

Para (Tschohl, 2008) en el libro “Servicio al cliente: “El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia” menciona que: calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa. Servicio implica mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca a hacer de nuevo negocios con ella.

Las funciones de la calidad del servicio son:

- Retener a los clientes
- Desarrollar nuevas carteras de clientes.

Expresado en términos de actitudes, servicio es:

- Preocupación y consideración por los demás
- Cortesía
- Integridad
- Confiabilidad
- Disposición para ayudar
- Eficiencia
- Disponibilidad



- Amistad
- Conocimientos
- Profesionalismo

De acuerdo a (Vargas, 2020) en su tesis titulada “La capacitación y la calidad en el servicio al cliente en la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social del cantón Ambato provincia de Tungurahua” indica que: es importante la capacitación en la calidad en el servicio al cliente debido a que existen invariables cambios tecnológicos y de conocimientos, lo que es necesario estar en constante actualización, aportando así al beneficio de la empresa y también al desarrollo personal y profesional de los funcionarios.

Según (Contreras, 2019) se comprende que la calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieran gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe; una vez visto ello se deberá de trabajar en el enfoque que se quiera brindar y se tendría que estar organizada y en distribución racional para esto quede como una satisfacción general ante el consumidor tanto interno como externo además implica como es que lo forma la organización el colaborador entra en un rol demasiado importante con la amabilidad con los compañeros y en general el equipo que son la primera impresión que se muestra para ofrecer nuestro producto y servicio.

Definir un plan estratégico para mejorar el servicio al cliente es, sin duda, una tarea extremadamente importante para tu empresa. Esto se debe a que la gestión de procesos puede racionalizar y hacer que la atención al cliente sea más eficiente. (Silva, Blog de Zendesk, 2021)

La atención al cliente es el proceso de resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva. Esto puede hacerse por distintos medios de comunicación como teléfono, correo electrónico, chat en vivo, chatbots, tickets y redes sociales. (Moreno, 2021)

La identificación de las necesidades del cliente te permite brindar experiencias más positivas, lo que a su vez genera mayor lealtad con la marca. Además, descubrir qué motiva a tus clientes a comprar tu producto o servicio es clave para mejorar la experiencia del cliente. (Silva, Blog de Zendesk, 2021)

Un enfoque centrado en el cliente encamina cualquier negocio hacia el éxito ya que, las necesidades de los clientes se definen como los factores de influencia que los impulsan a comprar un determinado producto o servicio.

Las necesidades del consumidor son aquellas que llevan a una persona a buscar y a pagar por un producto o servicio que logre satisfacerlas. Por ende, la necesidad es una especie de motor dentro de la decisión de compra. Según el psicólogo estadounidense Abraham Maslow, estas necesidades se organizan de forma jerárquica en 5 niveles:

- Necesidades fisiológicas: relacionadas con la supervivencia del ser humano, como comer, beber y mantener un buen estado de salud.
- Necesidades de seguridad: aquellas necesidades que permiten que el ser humano se sienta protegido.



- Necesidades de pertenencia: involucra a aquellos productos y servicios que promueven las actividades sociales.
- Necesidades de autorrealización: se incluyen las necesidades relacionadas con la felicidad individual. (Tomas, 2022)

Es importante conocer y comprender las razones que llevan a los clientes a tomar decisiones de compra; es decir, definir un mercado objetivo y el segmento para poder analizar los intereses, deseos y problemas que se puedan resolver con la compra. Así, se obtendrá una visión clara de cómo debería ser la propuesta de valor para el cliente.

En relación al producto se relacionan varios tipos de necesidades de clientes como: los productos accesibles, productos funcionales y eficientes, productos compatibles, entre otros. También se encuentran las necesidades del cliente en relación al servicio como, por ejemplo: agentes empáticos y amables, buena experiencia de compra, velocidad de respuesta, entre otros.

Es importante recalcar que al satisfacer las necesidades del cliente la empresa tendrá múltiples beneficios como son: Asegurar fidelidad, aumentar ventas, vender con eficiencia, soluciones rápidas. (Silva, Blog de Zendesk, 2021).

Se puede definir como todo el apoyo que la empresa ofrece a los consumidores. Servicio al cliente significa relacionarse con tus consumidores. Es decir, establecer conversaciones y contactos que te permitan atender sus necesidades, aclarar dudas, escuchar sus quejas, entre otros puntos. Consiste en brindar todo el apoyo que el cliente necesite para tener una buena experiencia en todas las etapas del proceso de compra. El servicio al cliente es importante para establecer una relación con el consumidor, una relación que sea beneficiosa para ambos. Por lo tanto, un buen servicio al cliente se traduce: en fidelización, divulgación natural de la marca y aumento del volumen de ventas. (Silva, Blog de Zendesk, 2021)

El servicio al cliente es uno de los pilares de la rentabilidad y el posicionamiento de cualquier negocio, ya que, se centra de manera directa en la satisfacción de los consumidores y en la optimización de su experiencia e interacción con la marca. (Corrales, 2019).

Una oportunidad de mercado es aquella situación dentro del mismo, que permite generar valor a los consumidores. Es el tiempo indicado en el que surge una necesidad que una empresa o persona puede satisfacer. Las oportunidades de mercado son situaciones que comienzan a formarse por este mismo y se dan de manera natural. (Blanco, 2021)

Fidelización de clientes

La fidelización del cliente consiste en retener clientes ganados, que continúan comprando los productos o servicios de la misma empresa, gracias a las experiencias positivas que se les ha brindado. Es un proceso que consiste en desarrollar una relación positiva entre los consumidores y la empresa, para que regresen. (Ospina, 2020)

La fidelización de los clientes se caracteriza por la compra repetida de productos o servicios de la misma marca o empresa. Refleja la preferencia consciente o inconsciente del comprador por una oferta sobre las de la competencia, pero también su apego a la marca que la ofrece. Consiste en crear una relación duradera con los clientes a través de múltiples mecanismos y no solo un programa de fidelización, un programa de lealtad exitoso genera muchos efectos positivos. (Albornoz, 2020)

Servicio y calidad

El servicio en la empresa es regular, ya que va a depender de la disposición que tenga cada área de servir al asegurado, es decir a nivel institucional no existen parámetros establecidos de atención al cliente, no hay un saludo estándar al contestar una llamada, un saludo cordial, ni una despedida consultándole al cliente si se le puede servir en algo más, todo lo antes mencionado convierte a la organización en una comercialización de servicios mas no en una vendedora de calidad de servicio. (Pincay Diaz & Abad Acosta, 2014)

Estrategias

Es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. En el ámbito económico y empresarial, se puede utilizar el término estrategia en los siguientes conceptos:

- Estrategia empresarial: Metodología que busca alcanzar un objetivo por medio de un plan de acción que se descompone en objetivos estratégicos para cada área funcional.
- Estrategia de negocio: Es la planificación por parte de una empresa de cara a la consecución de objetivos previamente establecidos.
- Estrategia de marketing: Es el plan de acción dispuesto para lograr el objetivo comercial, ya sea aumentar las ventas o la participación en el mercado.
- Estrategia de inversión: Son ciertos lineamientos que el inversionista va a seguir al momento de armar su portafolio. (Westreicher, 2023)

Mejora

La mejora es una práctica de gestión para que la empresa pueda mejorar constantemente sus procesos y así, ser más eficiente y tener un mejor rendimiento. La mejora continua es una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio, los productos y los servicios. (Sydle, 2022)

Registro único de contribuyente RUC – Servicio de Rentas Internas

El Registro del Establecimiento del Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI) está destinado a todas las personas naturales y jurídicas que deseen desarrollar actividades económicas en el país ya sea de forma permanente o eventual. Esto incluye a aquellos que desean iniciar un negocio, ampliar su actividad económica o cambiar alguna de sus características por los cuales deban pagar dichos impuestos. (Servicio de Rentas Internas, Diciembre)

Constitución de empresas

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2019) Las compañías deben registrarse en el Registro Mercantil de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS) antes de poder operar en el país. Dicha ley es fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de las empresas en el país.

Legislación laboral – Código de trabajo

Los empleados deben ser contratados de acuerdo con la ley y se les debe pagar el salario mínimo establecido por la ley. Además, los propietarios deben asegurarse de que los empleados reciban los beneficios adecuados, como la jubilación y el seguro de salud (IESS). (Ministerio de Trabajo, 2017)

Permiso concedido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil

Es una institución de servicio público que se encarga de la prevención y protección de la población, el medio ambiente y el patrimonio edificado. Por lo tanto, para que cualquier negocio en este caso de comidas rápidas que funcione en la ciudad de Guayaquil, es necesario contar con el permiso de funcionamiento expedido por este organismo. Dicha institución realizará una inspección ocular al local para comprobar que se cumplen con todas las normas de seguridad establecidas. (Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, 2015)

Patente municipal – Municipio de Guayaquil

Dicha patente es un requisito indispensable para cumplir para quienes ejercen actividades económicas en la ciudad de Guayaquil, es un tributo que se paga anualmente. Este impuesto se pagará hasta 30 días después de la fecha límite establecida para la declaración del impuesto a la renta (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil, 2018)

Permiso de funcionamiento de la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria (ARCSA). De acuerdo con el Acuerdo Ministerial No.818 del 19 de diciembre de 2008, los establecimientos que expendan alimentos deben obtener un permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud Pública, responsabilidad que ha sido cedida a la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA, 2016)

Esta entidad pública autónoma tiene como objetivo principal regular, controlar y vigilar el cumplimiento de las normas sanitarias y ambientales en Ecuador. Dicha institución es responsable de garantizar que los productos y servicios ofrecidos al consumidor cumplan con los niveles de calidad exigidos en el país. El permiso de funcionamiento de ARCSA se basa en la Ley Orgánica de Salud, la cual establece que todos los establecimientos, locales, instalaciones y equipos que ofrezcan productos y servicios relacionados con la salud pública deben obtener un permiso de operación emitido por la entidad.

Esta obtención de permiso o licencia se realiza por la misma página web del control sanitario del Ecuador, registrándose para luego ingresar con usuario y contraseña correspondiente. Asimismo, deberá ser renovado anualmente, para garantizar el cumplimiento de los requisitos y la vigilancia sanitaria necesaria. (ARCSA, 2014)

Ley orgánica de defensa del consumidor

De acuerdo con esta ley correspondiente en el CAPÍTULO II de los derechos y obligaciones de los consumidores ART. 4 (Ley orgánica, 2005) donde indica que los proveedores están obligados a ofrecer información veraz, clara y adecuada sobre los productos y servicios ofrecidos, así como garantías a los consumidores sobre los productos adquiridos.



En definitiva, esta ley tiene por objeto defender, procurar y garantizar la validez y libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como proteger su dignidad e intereses económicos, en particular a la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto) debido a la relación entre diferentes tipos de datos. Se utilizó el método cualitativo porque permite evaluar, ponderar e interpretar la información obtenida a través de las técnicas e instrumentos de recolección de información y, el método cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico. Como evidencia se presenta una encuesta estructurada con 13 preguntas y como elementos cualitativos se presenta el desarrollo de una propuesta que permita la mejora en la atención del servicio al cliente de la microempresa Pizza D' Eddy.

El diseño de la investigación es de campo, porque se recopilaron datos directamente de la realidad objeto de estudio sin llegar a manipular o controlar ninguna variable. También cuenta con elementos de una investigación documental, debido a que se analizaron libros, revistas, artículos científicos y algunas páginas en la web, permitiendo ampliar y profundizar los conocimientos que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento.

- Las estrategias de servicio al cliente desarrolladas en este trabajo estarán aplicadas para el mercado de la ciudad de Guayaquil.
- Se establecerán acciones de mejora y medios de control para la efectividad de las estrategias planteadas.
- Se obtuvo información primaria mediante la encuesta realizada. Algunas de las respuestas ayudaron para recopilar información adicional.

Limitaciones:

- El estudio no abarca las fases de implementación y evaluación de las estrategias.
- La ejecución de las estrategias planteadas en este estudio se llevará a cabo solamente si las Pizza D Eddy lo consideran pertinente.

Como instrumento se utilizó una encuesta estructurada por 13 preguntas, las mismas que se compartieron de forma online utilizando la herramienta Google forms. Se utilizó población y muestreo por conveniencia. El objeto de estudio es 150 clientes habituales, información proporcionada por el administrador.

Una vez aplicados las herramientas de recolección de información, se procedió a ejecutar el uso correspondiente de la información para examinar la misma de forma ordenada, mediante la tabulación de las encuestas aplicadas a los clientes de la pizzería, estableciendo porcentajes estadísticos, los cuales ayudan a estimar de una mejor manera los resultados obtenidos, los mismos que mostrarán la realidad de la microempresa, y permitirán tomar decisiones para mejorar el servicio al cliente de la pizzería. Cabe indicar, que la encuesta fue aplicada a los clientes de la microempresa, con la finalidad de obtener la información necesaria sobre el problema que se está presentando, y en base a dicha información continuar con la investigación, para posteriormente formular una solución.

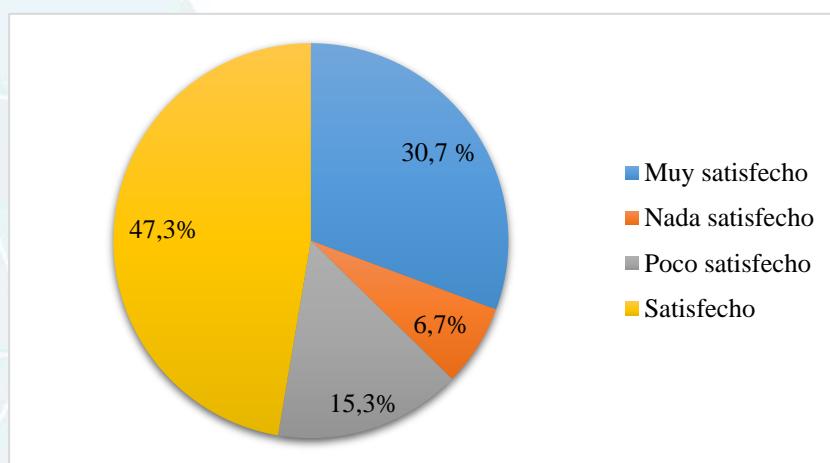
Luego de haber procesado la información obtenida de las encuestas aplicadas a los clientes de la pizzería, los resultados son los siguientes:

Pregunta 1. ¿Cuán satisfecho se encuentra como cliente del negocio en general?

Tabla 1. Satisfacción del cliente Fuente: Los autores

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Muy satisfecho	46	30,7 %
Satisfecho	71	47,3 %
Poco satisfecho	23	15,3 %
Nada satisfecho	10	6,7 %
TOTAL	150	100 %

Figura 1. Satisfacción del cliente. Fuente: Los autores.



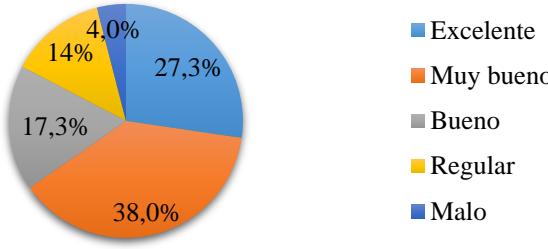
Del 100 % de los encuestados el 30,7 % están muy satisfechos, el 47,3 % se encuentran satisfechos, mientras que el 15,3 % manifiesta que son clientes poco satisfechos de la pizzería, en tanto que el 6,7 % indican que no están nada satisfechos de ser clientes de la microempresa. Esto significa que, aunque muchos de los clientes se encuentran satisfechos de ser habituales en la pizzería se debe seguir trabajando especialmente en el servicio al cliente para que de esa manera se pueda cubrir a totalidad la satisfacción de todos los clientes.

Pregunta 2. ¿Cómo es la atención que le brinda el vendedor en el momento de realizar la compra en el local?

Tabla 2. Percepción de los clientes por la atención recibida. Fuente: Los autores

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Excelente	41	27,3 %
Muy bueno	57	38 %
Bueno	26	17,3 %
Regular	20	14 %
Malo	6	4 %
TOTAL	150	100 %

Figura 2. Percepción de los clientes por la atención recibida. Fuente: Los autores.



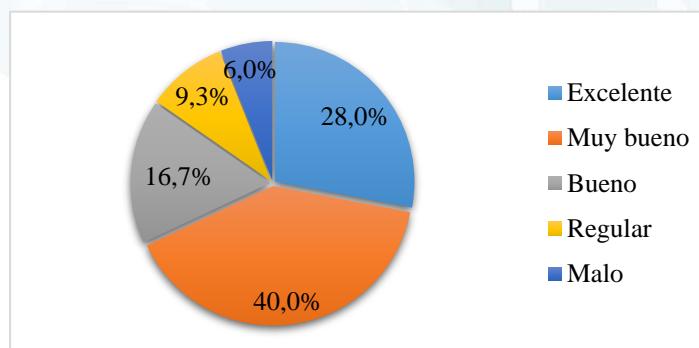
El 27,3 % de los clientes encuestados mencionan que la atención que le da el vendedor es excelente, el 38 % indican que la atención es muy buena, mientras que el 17,3 % de los clientes opinan que solo es bueno, en cuanto al 14 % manifiestan que esta atención es regular, y por último el 4 % de los encuestados indican que la atención es mala. Estos datos demuestran que el trato que le da el vendedor a los empleados no es tan malo, pero tampoco es bueno, así que se necesita seguir trabajando en ello para que la atención que sientan los clientes sea excelente.

Pregunta 3. ¿Cómo calificarías la presentación del producto?

Tabla 3. Presentación del producto. Fuente: Los autores

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Excelente	42	28 %
Muy bueno	60	40 %
Bueno	25	16,7 %
Regular	14	9,3 %
Malo	9	6 %
TOTAL	150	100 %

Figura 3. Presentación del producto. Fuente: Los autores



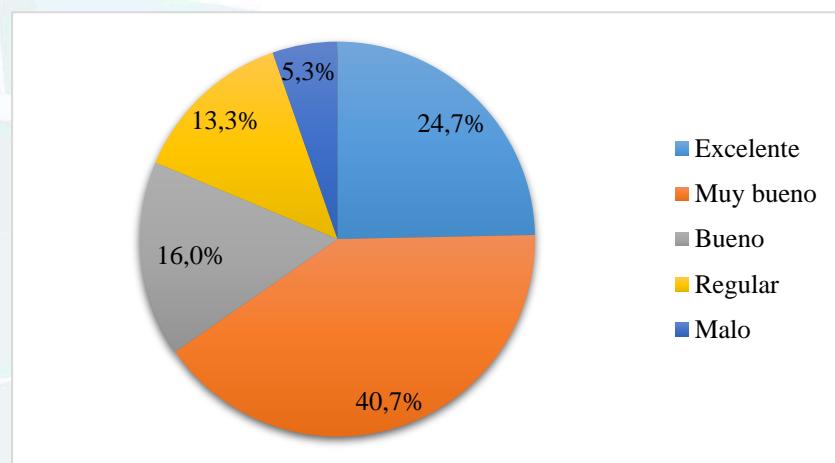
El 28 % de los clientes encuestados mencionan que el producto tiene una excelente presentación, el 40 % opinan que la presentación es muy buena, mientras que el 16,7 % de los clientes indican que solo es bueno, en cuanto al 9,3 % manifiestan que esta presentación es regular, y finalmente el 6 % de los encuestados indican que la presentación es mala. Según los resultados obtenidos el mayor porcentaje de encuestados mencionan que la presentación del producto es muy buena, sin embargo, hay que seguir capacitándose para tener nuevas ideas y así la presentación llegue a ser excelente.

Pregunta 4. ¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida y el precio?

Tabla 4. Relación entre la calidad y el precio Fuente: Los autores.

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Excelente	37	24,7 %
Muy bueno	61	40,7 %
Bueno	24	16 %
Regular	20	13,3 %
Malo	8	5,3 %
TOTAL	150	100 %

Figura 4. Relación entre la calidad y el precio. Fuente: Los autores



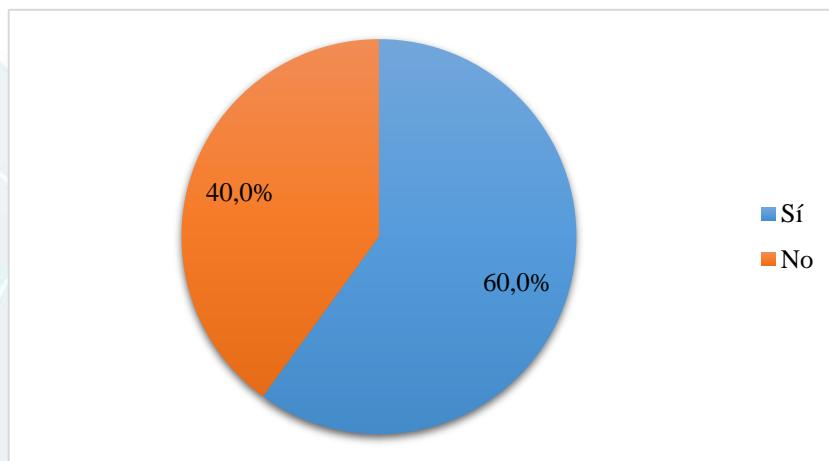
El 24,7 % de los clientes encuestados, es decir, 37 clientes afirman que la relación entre la calidad y el precio es excelente, el 40,7 % manifiestan que la relación es muy buena, mientras que el 16 % de los clientes dicen que esta relación solo es buena, mientras que el 13,3 % opinan que esta relación es regular, y el 5,3 % restantes de los encuestados indican que la relación es mala. Se puede deducir que la relación entre la calidad ofrecida y el precio es muy buena, por tanto, se debe seguir así y si es posible mejorar, para que de esa manera los clientes que no se encuentran aún satisfechos al 100 % lo estén.

Pregunta 5. ¿Sigue a nuestro negocio en las redes sociales?

Tabla 5. Redes Sociales. Fuente: Los autores

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Sí	90	60 %
No	60	40 %
TOTAL	150	100 %

Figura 5. Redes sociales. Fuente: los autores



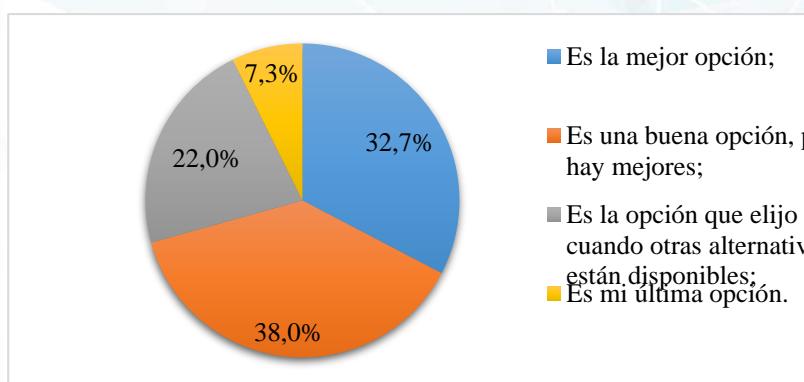
Del 100% de los encuestados, el 60% sigue nuestro negocio en redes, mientras que el 40% no. Esto indica que aún hay un porcentaje considerable que tal vez no use redes o no saben de qué la empresa tiene cuenta en las redes sociales.

Pregunta 6. Si piensas en productos similares, ¿cómo calificarías a nuestro negocio?

Tabla 6. Calificación del negocio. Fuente: Los autores.

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Es la mejor opción;	49	32,7 %
Es una buena opción, pero hay mejores;	57	38 %
Es la opción que elijo cuando otras alternativas no están disponibles;	33	22 %
Es mi última opción.	11	7,3 %
TOTAL	150	100 %

Figura 6. Calificación del negocio. Fuente: Los autores.



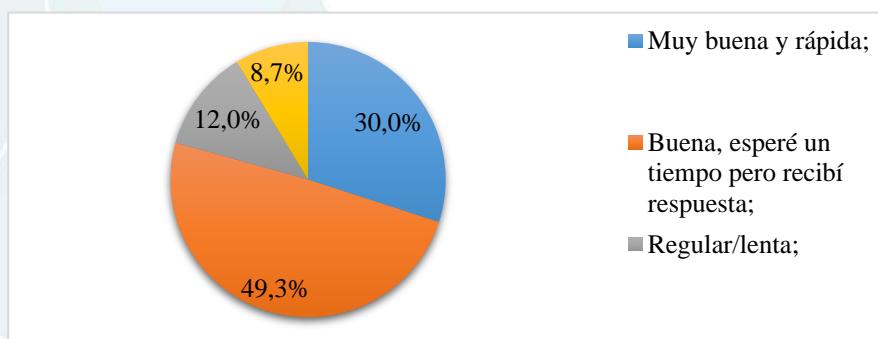
Al encuestar a los clientes respecto al cómo califica a nuestro negocio comparados con otros, el 38 % piensa que es una buena opción, pero que hay mejores; el 32,7 % opina que es la mejor opción; el 22 % indica que es la opción que elige cuando no están disponibles otras alternativas; y el 7,3 % que es la última opción. Demostrando así que debemos mejorar como negocio.

Pregunta 7. ¿Cómo considera usted que fue la atención para resolver tu consulta sobre precio, descuentos, calidad?

Tabla 7. Atención al cliente. Fuente: Los autores

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Muy buena y rápida;	45	30 %
Buena, esperé un tiempo, pero recibí respuesta;	74	49,3 %
Regular/lenta;	18	12 %
Mala/no recibí respuesta.	13	8,7 %
TOTAL	150	100 %

Figura 7. Atención al cliente. Fuente: Los autores



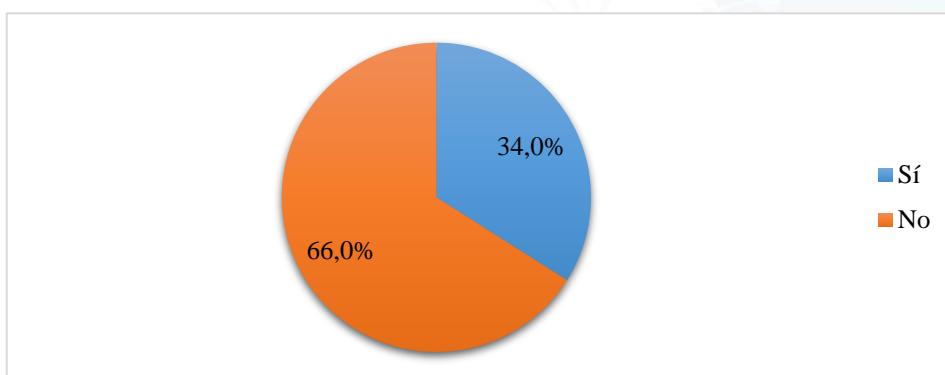
El 30 % de los encuestados consideran que la atención para resolver consultas es muy buena y rápida, el 49,3 % indica que es buena, esperan un tiempo, pero reciben respuesta, mientras que el 12 % manifiesta que es regular, lenta; y el 8,7 % indican que es mala o que nunca reciben respuesta. Se demuestra que debe haber una mejor atención para que los clientes estén cómodos.

Pregunta 8. ¿Ha tenido algún problema en el proceso de compra?

Tabla 8. Procesos de compra. Fuente: Los autores

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Sí	51	34 %
No	99	66 %
TOTAL	150	100 %

Figura 8. Proceso de compra. Fuente: Los autores



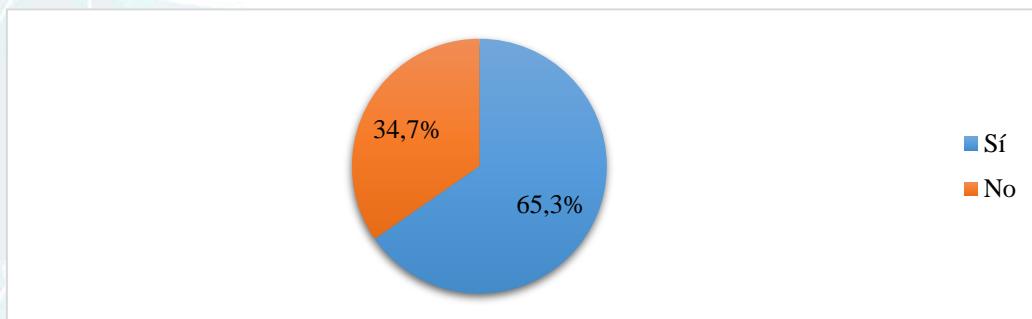
Del 100% de los encuestados, el 34 % si ha tenido problemas al momento de comprar, mientras que el 66 % no. Demostrando que se debe ver las fallas para arreglarlas.

Pregunta 9. ¿Te ayudó nuestro personal?

Tabla 9. Ayuda del personal. Fuente: Los autores

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Sí	98	65,3%
No	52	34,7%
TOTAL	150	100 %

Figura 9. Ayuda del personal. Fuente: Los autores



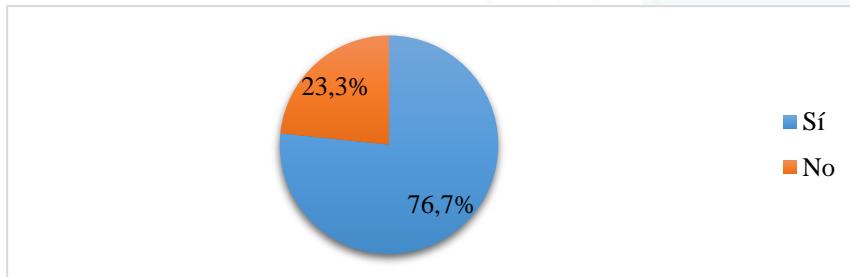
El 65,3 % de los clientes manifiestan que el personal si les brindó la atención adecuada solucionando los distintos problemas que se les haya presentado, mientras que el 34,7 % no recibió ayuda. Esto significa que aún hay problemas al momento de resolver los problemas de compra de los clientes.

Pregunta 10. ¿Le ha inspirado confianza la atención recibida?

Tabla 10. Confianza con atención recibida. Fuente: Los autores

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Sí	98	76,7%
No	52	23,3,7%
TOTAL	150	100 %

Figura 10. Confianza con atención recibida. Fuente: Los autores



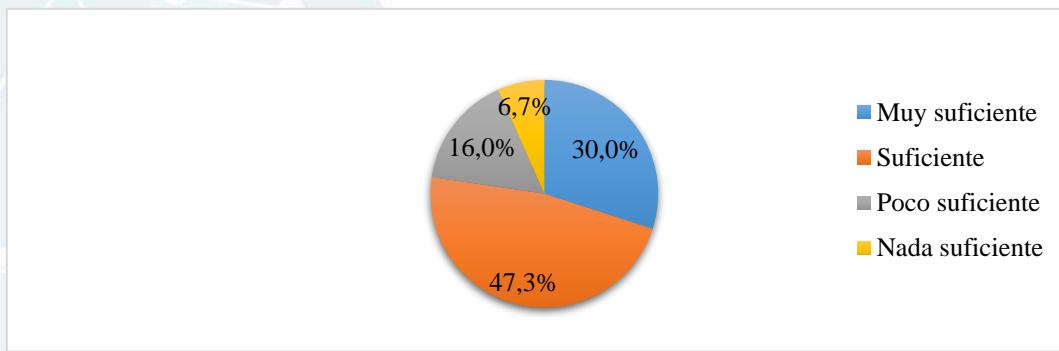
El 76,7 % de los clientes indican que sí les inspira confianza la atención que reciben, mientras que el 23,3 % no.

Pregunta 11. ¿Considera suficientes los conocimientos de la persona que le ha atendido?

Tabla 11. Conocimiento del personal que le atendió. Fuente: Los autores

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Muy suficiente	45	30 %
Suficiente	71	47,3 %
Poco suficiente	24	16 %
Nada suficiente	10	6,7 %
TOTAL	150	100 %

Figura 11. Conocimiento del personal que le atendió. Fuente: Los autores



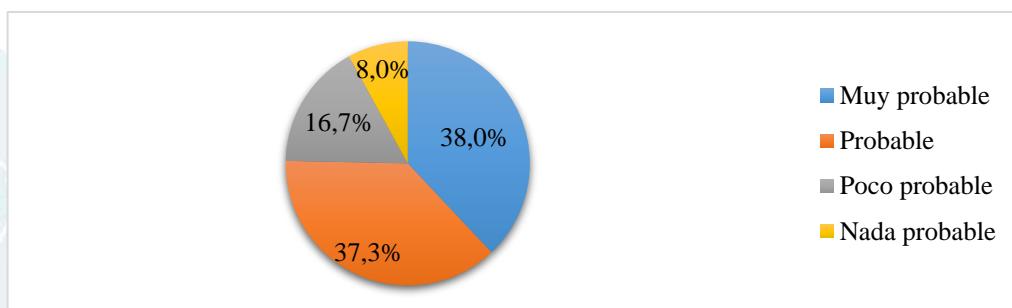
El 30 % de los clientes consideran que los conocimientos de la persona que le ha atendido son muy suficientes, otro 47,3 % menciona que es suficiente, mientras que el 16 % manifiesta que es poco suficiente, y el 6,7 % indican que no es nada suficiente.

Pregunta 12. ¿Cuán probable es que recomiende usted nuestros productos a familiares y amigos?

Tabla 12. Probabilidad que los clientes recomiendan el servicio a sus familiares y amigos. Fuente: Los autores.

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Muy probable	57	38 %
Probable	56	37,3 %
Poco probable	25	16,7 %
Nada probable	12	8 %
TOTAL	150	100 %

Figura 12. Probabilidad que los clientes recomiendan el servicio a sus familiares y amigos.
Fuente: Los autores.



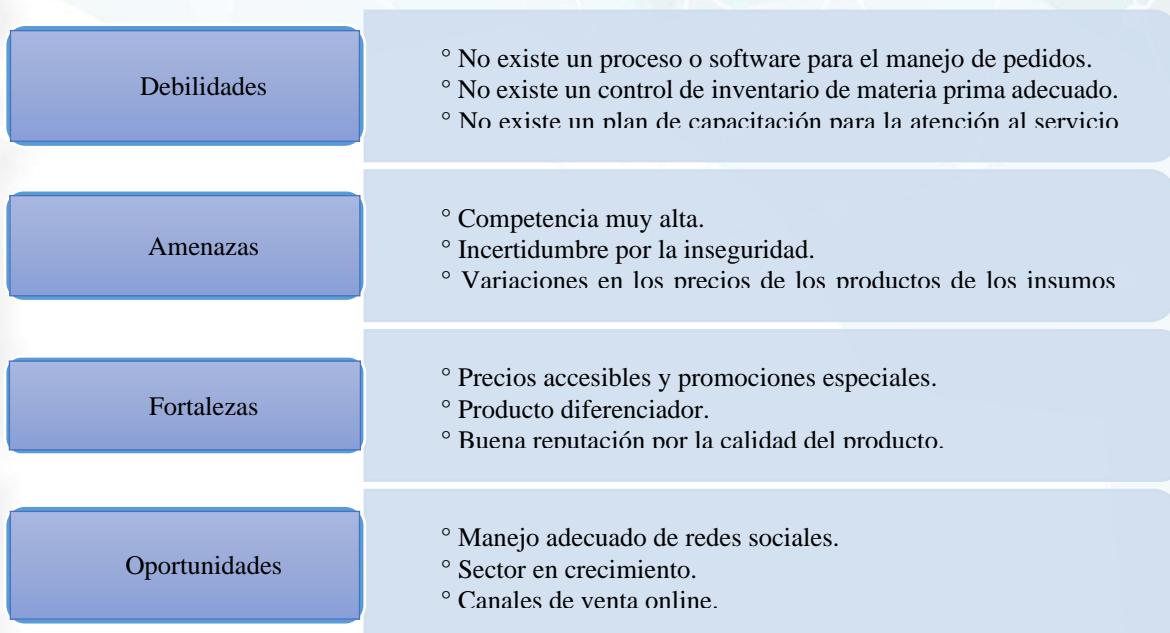
Un cliente satisfecho establece un vínculo duradero con cualquier tipo de negocio, contribuyendo así a su éxito en el futuro, es por ello que se propone un plan estratégico donde se detalla paso a paso las diferentes actividades necesarias para lograr obtener una mejora en la calidad de atención brindada al cliente.

Plan Estratégico

El Plan Estratégico se propone con la finalidad de poder contribuir a generar un cambio trascendental en la Cultura del Servicio al Cliente de la Pizza D' Eddy, para atraer nuevos clientes y mantener a los ya existentes. Con el Plan se pretende incentivar a los colaboradores a mejorar el trato que se le brinda a cada cliente, capacitar a los colaboradores encargados de la atención al cliente, dar una imagen diferente a nuestros clientes al momento de ingresar que apoye la atención logrando una estructura uno a uno en el contacto con el servicio.

1.- Diagnóstico del Área de mejora mediante matriz DAFO (Debilidades – Amenazas –Fortalezas – Oportunidades). Es importante aplicar una herramienta de planificación estratégica que se utiliza para comprender el escenario en el que se encuentra el negocio y medir datos importantes para proyectar el futuro del negocio.

Figura14. DAFO de Pizza d' Eddy. Fuente: los autores



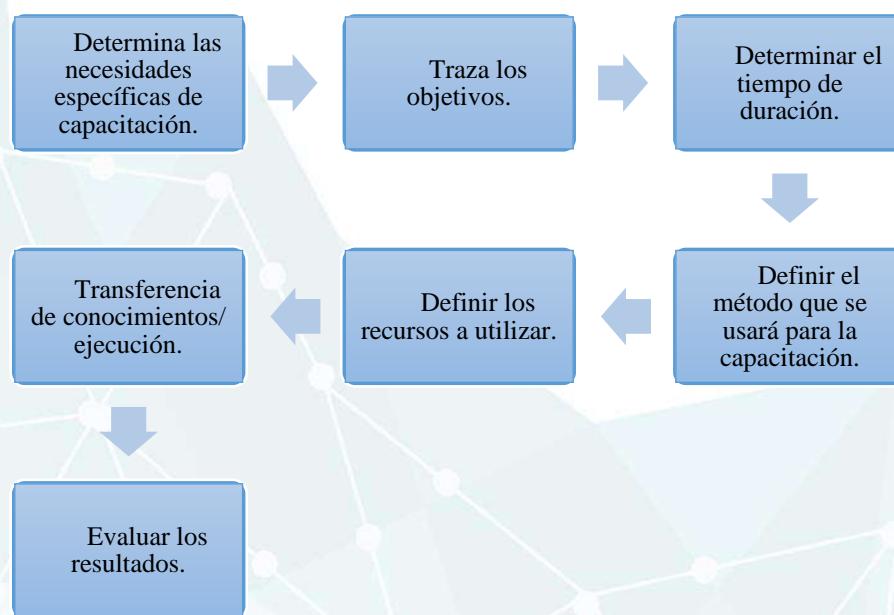


2.- Elaboración de un plan de capacitación

Una correcta atención al cliente genera confianza y lealtad de los compradores, es por ello que invertir en un buen plan de capacitación beneficiará no solo a los clientes, sino que también al negocio, dándole un valor agregado e impulsando las ventas por encima de la competencia.

La capacitación genera un gran impacto en la motivación y compromiso de los empleados, logrando que trabajen de la mejor manera obteniendo nuevos conocimientos, herramientas y actitudes para interactuar eficazmente con el cliente.

Figura 15. Proceso para implementar un plan de capacitación en la atención al cliente. Fuente: Los autores.



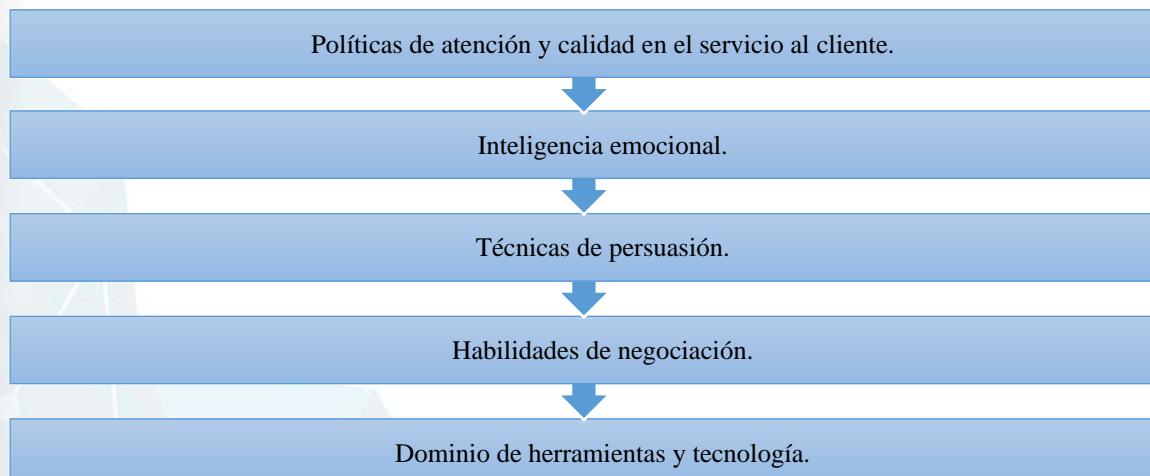
3.- Estrategias de fidelización

Una estrategia que tiene aportes significativos es el CRM (Customer Relationship Management, o gestión de las relaciones con el cliente). Esta estrategia de gestión se basa en conocer y examinar detalladamente la información de los clientes con el fin de mantenerlos en la empresa.

Consiste en:

- Establecer un compromiso con los clientes basado en la calidad de los productos.
- Poner en práctica técnicas para medir situaciones que comprueben la calidad del contacto con el cliente.
- Contratar personal capacitado para desarrollar buenas relaciones con el cliente y administrar correctamente las quejas.
- Analizar los deseos e inquietudes de los compradores repetidores, con el fin de presentarles una oferta personalizada y realizar un seguimiento específico. Con este análisis, la empresa se asegura una correcta fidelización de clientes.
- Generar confianza, sin crear falsas expectativas al cliente.
- Fidelizar al cliente con factores emocionales, además de económicos.

Figura 16. Temas principales para mejorar la calidad al servicio al cliente. Fuente: Los autores



4.- Recursos:

Humanos: Todo el personal que tiene que ver con el Servicio.

Técnicos: Teléfono fijo, celulares y computadores, redes sociales para la comunicación inmediata y oportuna de los clientes

Financieros: Costo \$500 variables

Duración: Horas las capacitaciones y permanente

CONCLUSIONES

Según lo encuestado a los consumidores de la Pizzería, la atención al cliente del 100 % de los encuestados el 30,7 % están muy satisfechos, el 47,3 % se encuentran satisfechos. mientras que el 15,3 % manifiesta que son clientes poco satisfechos de la pizzería, en tanto que el 6,7 % indican que no están nada satisfechos de ser clientes de la microempresa, aunque los resultados no son los más esperados por la administración del negocio, saben que invertir en la mejora de la atención al cliente no es una opción sino una prioridad para ganar mayor participación del mercado satisfaciendo en mayor porcentaje a los clientes.

Desarrollar y establecer un índice de servicio al cliente, permitió identificar fallas actuales de los procesos que causan la insatisfacción del cliente; se identificaron las actividades críticas (puntos de control) en cada proceso de servicio identificando la deficiencia de la actividad, el énfasis en la acción correctiva y la iniciativa de mejora.

El restaurante debe emprender acciones de cambio que se requieren para la implantación de un plan estratégico para el mejoramiento continuo de la calidad; de esta forma podrá desarrollar los procesos eficientemente necesarios para lograr la consecución de las metas y los objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

Albornoz, A. (27 de Noviembre de 2020). *appvizier* . Obtenido de <https://www.appvizier.es/revista/relacion-cliente/lealtad-cliente/fidelizacion-de-clientes-ejemplos-de-empresas>

ARCSA. (2014). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/emision-de-permisos-de-funcionamiento/>

ARCSA. (2016). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*. Obtenido de REGLAMENTO FUNCIONAMIENTO ESTABLECIMIENTOS SUJETOS CONTROL SANITARIO: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-PARA-FUNCIONAMIENTO-ESTABLECIMIENTOAS-SUJETOS-A-CONTROL-SANITARIO..pdf>

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. (2015). *Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.bomberosguayaquil.gob.ec/>

Blanco, R. (11 de Febrero de 2021). *Emprendimiento*. Obtenido de ¿Qué es una oportunidad de mercado?: <https://www.emprendimiento.com/post/que-es-oportunidad-mercado>

Contreras, C. E. (2019). *Redalyc org*. Obtenido de LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Corrales, J. A. (25 de Julio de 2019). *Rockcontent blog*. Obtenido de Servicio al cliente: ¿qué es y por qué es un pilar de las empresas exitosas?: <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al-cliente/>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil. (2018). *GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <https://www.gob.ec/gadmg/tramites/registro-pago-impuesto-patente-municipal#:~:text=La%20patente%20municipal%20es%20un,del%20impuesto%20a%20la%20renta>.

Ley orgánica. (2005). *LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR*. (E. L. ge, Editor) Obtenido de Defensoría del Pueblo | Ecuador: <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicaDelConsumidor.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2017). *Código de trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Moreno, J. (2 de Noviembre de 2021). *HuSpot*. Obtenido de HuSpot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>

Ospina, A. (24 de Julio de 2020). *RD Station*. Obtenido de Fidelizacion del cliente: <https://www.rdstation.com/blog/es/fidelizacion-del-cliente/>

Pincay Diaz, D. E., & Abad Acosta , M. E. (Noviembre de 2014). *Analisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* .

Servicio de Rentas Internas. (2022 de 12 de Diciembre). *Inscripción del Registro Único de Contribuyente (RUC) para persona natural (artesanos)*. Obtenido de Ecuador - Guía Oficial de Trámites y Servicios: <https://www.gob.ec/sri/tramites/inscripcion-registro-unico-contribuyente-ruc-persona-natural-artesanos>

- Silva, D. d. (27 de Mayo de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/planes-de-accion-mejorar-servicio-al-cliente/>
- Silva, D. d. (22 de Julio de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/necesidades-del-cliente/#:~:text=La%20identificaci%C3%B3n%20de%20las%20necesidades%20del%20cliente%20te%20permite%20brindar,mejorar%20la%20experiencia%20del%20cliente.>
- Silva, D. d. (22 de Julio de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Web content & SEO Associate, LATAM : <https://www.zendesk.com.mx/blog/necesidades-del-cliente/>
- Silva, D. d. (28 de Abril de 2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de ¿Qué es el servicio al cliente? ¿Cuál es la importancia de este servicio?: <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2019). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Obtenido de <http://www.supercias.gob.ec>
- Sydle. (16 de Junio de 2022). *SYDLE*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/mejora-continua-6101a388b2503757979faf52/#:~:text=La%20mejora%20continua%20es%20una,reinventen%20constantemente%20se%20quedan%C3%A1n%20atr%C3%A1s>.
- Tomas, D. (3 de Mayo de 2022). *Cyberclick*. Obtenido de <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/necesidades-del-consumidor-que-son-tipos-y-como-definirlas>
- Tschohl, J. (2008). *"Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia"*. Guatemala: Service Quality Institute Latin America.
- Vargas, L. A. (2020). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/browse?type=author&value=Freire+Vargas%2C+Lorena+Alexandra>
- Westreicher, G. (2023). *economipedia*. Obtenido de Estrategia: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

IMPLEMENTACIÓN DE BIOFERTILIZANTES EN EL SECTOR AGRICOLA

OPPORTUNITY COST ANALYSIS IN THE IMPLEMENTATION OF BIOFERTILIZERS IN THE AGRICULTURAL SECTOR.

RESUMEN

Mabel Elizabeth Barriga Pizarro
Magister en Contaduría Pública
Instituto Superior Tecnológico Juan
Bautista Aguirre, Daule, Ecuador.
ORCID: 0000-0001-6504-8388
mbarrigap.istjba@gmail.com

Ligner Cesibel Rosel Lucio
Magister en Contaduría Pública
Instituto. Superior Tecnológico Juan
Bautista Aguirre, Daule, Ecuador.
ORCID: 0000-0002-8369-6239
cesibel.rosel@itsjba.edu.ec

Marlin Stefania Cedeño Rodríguez
Magíster en Contabilidad y Auditoría
Universidad Estatal de Milagro,
Milagro, Ecuador.
ORCID: 0009-0001-7641-0378
marlin.cedeno@itsjba.edu.ec

Revista Científica Aristas
Recibido: 6 de noviembre del 2023
Aceptado: 17 de noviembre del 2023
Vol. 5, No. 2, noviembre 2023
ISSN: 2600-5662
Pág. 50-71

La presente investigación se realizó para analizar el costo de oportunidad en la implementación de un biofertilizante en el sector arrocero, en la búsqueda de la solución a los problemas que presentaba dicho grupo, como lo es el alto costo de producción por cosecha. Los fertilizantes químicos son muy demandados por los agricultores, pero después de que los precios incrementaron se convirtieron en un problema, tanto así que los costos de producción incrementaron hasta el punto de no generar ningún tipo de ganancia para el agricultor, sino más bien para los dueños de los agro servicios.

La metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue la elaboración paso a paso de un biofertilizante líquido y luego implementado en un lote de prueba y por medio de la observación directa, conocer los beneficios que aportaba al cultivo. Luego se realizó una encuesta a los productores agrícolas del sector con el fin de saber que tanto conocían de los productos orgánicos y si estarían de acuerdo en implementarlos para bajar los costos de producción de sus cosechas de arroz. Ya en el análisis de los resultados se establece la diferencia económica y los beneficios que les ofrece la implementación del biofertilizante, siendo de mucha ayuda para los agricultores.

Palabras clave: abonos, producción, orgánico, rentabilidad.



ABSTRACT

The present investigation was carried out to analyze the opportunity cost in the implementation of a biofertilizer in the rice sector, in the search for a solution to the problems that this group presented, such as the high production cost per harvest. Chemical fertilizers are highly demanded by farmers, but after prices increased they became a problem, so much so that production costs increased to the point of not generating any type of profit for the farmer, but rather for the farmers. owners of agricultural services. The methodology that was used for the development of the research was the step-by-step elaboration of a liquid biofertilizer and then implemented in a test batch and through direct observation, to know the benefits it brought to the crop. Then, a survey was carried out on the agricultural producers of the sector in order to find out how much they knew about organic products and if they would agree to implement them to lower the production costs of their rice crops. Already in the analysis of the results, the economic difference and the benefits offered by the implementation of the biofertilizer are established, being very helpful for farmers. Applying these organic fertilizers means a great advance and help for the rice sector, since the consumption of chemical products would be progressively reduced and quality and healthier products would be obtained for the people who consume it.

INTRODUCCIÓN

La agricultura se remonta a casi aproximadamente 15.000 años atrás, ya que por las constantes altas temperaturas después del último periodo de glaciación, se fueron descubriendo en algunas zonas del Sur-Oeste de Asia, suelos que eran de fácil crecimiento de pasto ya que contaban con un clima húmedo y seco. Estas condiciones climáticas ayudaron a que germinara no solo el pasto, si no también cereales tales como: el trigo, la cebada y el centeno, los mismos que maduraban y daban sus frutos. Posteriormente los humanos recolectaban los frutos y fue hasta ese momento que observaron que en los residuos de las semillas recolectadas servían para dar inicio a una nueva planta, que también daría el mismo producto. (H, Andrade, 2018).

Al transcurrir el tiempo la agricultura se ha convertido en una de las principales actividades realizadas por los ecuatorianos, pero destacando el sector arrocero en la provincia del Guayas en la zona norte en donde está ubicado el cantón Daule, el mismo que por su gran producción de la gramínea, se la denominó la “Capital arrocera del Ecuador”. (El Universo, 2014)

En el mercado mundial se comercializan pequeñas cantidades de arroz en comparación con sus niveles de producción y consumo. Este hecho provoca que los cambios en la producción o el consumo en ciertos países origine fuertes variaciones en el volumen tranzado mundialmente y, por lo tanto, en los precios del producto. De este modo, el comercio mundial del arroz se puede caracterizar como de una actividad con gran variabilidad en el precio, segmentada y volátil. La cantidad de arroz que se tranza en el comercio internacional se estima entre 25 y 27 millones de toneladas anuales, que representan apenas 5% ó 6% de la producción mundial, por lo que es uno de los más pequeños mercados de granos (113 millones de t para el trigo y 80 millones de t para el maíz). (Henry Benavides, 2019)



El costo de producción del sector arrocero en los años 2021 y 2022, fueron muy elevados, el precio de uno de los principales fertilizantes nitrogenados como la Urea superaba en hasta un 100% del precio de la saca de arroz de 205 libras. Todo esto producto de los incrementos del combustible en el año 2019, el enfrentamiento bélico entre Rusia y Ucrania, los mayores proveedores de Urea al mundo fueron las principales causas para que el productor arrocero se vea afectado en la rentabilidad de su actividad. (Gerrero A. J., 2017)

En la medida que la Agricultura evolucionó hacia una producción industrial, se conformaron paquetes tecnológicos, dentro de los cuales estuvieron los fertilizantes sintéticos solubles, que básicamente incluyeron al nitrógeno (N), fósforo (P) y el potasio (K). (Tejada Cabanillas, 2017).

El uso de fertilizantes y otros insumos químicos, surgió hace apenas unas cuantas décadas; sin embargo, desplazaron rápidamente a los insumos naturales de nuestros abuelos, quizá por su agresiva promoción por parte de los técnicos, de las casas comerciales de agroquímicos e inclusive los centros de educación. No obstante, hoy en día, se presenta nuevamente la necesidad de producir de una forma más sana ya que el mercado mismo así lo demanda. La agricultura orgánica o ecológica es por lo tanto la alternativa (Jaime Picado, 2020)

El nitrógeno es el nutriente aplicado más extensivamente como fertilizante, seguido por el fósforo y potasio. Los fertilizantes nitrogenados se caracterizan por su baja eficiencia en su uso por los cultivos, misma que puede ser menor al 50%, lo que trae como consecuencia un impacto ambiental adverso, tal como contaminación de mantos acuíferos con NO₃ -eutrofización, lluvia ácida y calentamiento global. (Gutierrez, 2018).

El incremento de la producción no debe ser considerado como un aumento en el uso de insumos, sino que deberá incluir como factor preponderante las tecnologías de procesos y de conocimientos. En este sentido, el conocimiento de los procesos y mecanismos determinantes del crecimiento y del rendimiento de los cultivos contribuye al aumento sustentable de la producción y a la adecuación de los requerimientos del cultivo a la oferta ambiental existente, ya que nos orienta en la elección de las prácticas más apropiadas para un manejo eficiente y adecuado de los insumos y recursos. (Satorre, 2019).

La problemática actual que constituye para la agricultura el mal uso de agro insumos (anualmente se utilizan en el mundo más de 100 millones de toneladas de fertilizantes nitrogenados y más de 90 millones de Potasio y Fósforo para obtener cultivos con altos rendimientos. La utilización excesiva de fertilizantes resulta en mayores costos de producción y en la contaminación de suelos y aguas), han conducido a un proceso de deterioro de sus escasos recursos y a una creciente dificultad para renovarlos, promoviendo realizar un uso integral y diversificado de los recursos naturales, en un ambiente fluctuante y restrictivo. (Rueda Puente, 2010).

El manejo racional de los recursos implica disponer de técnicas para i) reducir la erosión y degradación de los suelos (labranza reducida, siembra directa, cultivos en franja, cultivos de cobertura, rotaciones adecuadas, fijación biológica de N, abonos orgánicos, fertilización eficiente, etc.), ii) evitar la contaminación química (transgénicos, control biológico e integrado de plagas, uso racional de agroquímicos, uso de productos menos nocivos, etc.), iii) reducir la salinización (riego racional, cultivares tolerantes a sales, etc.), iv) un uso más eficiente de recursos e insumos (cultivares de mayor estabilidad y potencial de rendimiento, manejo adecuado de cultivos y del riego, agricultura de



precisión, etc.) y v) el mantenimiento de la biodiversidad (refugios, limitaciones a la deforestación, etc.) (H, Andrade, 2018).

El humus es una materia orgánica en descomposición que se encuentra en el suelo y procede de restos vegetales y animales muertos. Estos se descomponen lentamente y permanecen en forma de humus. La composición química del humus varía porque depende de la acción de organismos vivos del suelo, como bacterias, protozoos, hongos, lombrices y ciertos tipos de escarabajos. Al descomponerse en humus, los residuos vegetales se convierten en formas estables que se almacenan en el suelo y pueden ser utilizados como alimento por las plantas. La cantidad de humus determina la fertilidad de nuestro suelo. El desarrollo ideal de los cultivos depende en gran medida de su contenido en humus. En las zonas de cultivo, el humus se agota por la sucesión de cosechas, y el equilibrio orgánico se restaura añadiendo humus al suelo en forma de compost, estiércol, abonos verdes, restos de cultivos u otras formas de la materia orgánica. (Fizzozero, 2020)

La agricultura orgánica es proveedora de soluciones prácticas y sostenibles que combinan la producción de alimentos, la protección del medio ambiente y la salud humana. (Contreras, 2019).

Los biofertilizantes son preparados de microorganismos aplicados al suelo y/o planta con el fin de sustituir parcial o totalmente la fertilización sintética, así como disminuir la contaminación generada por los agroquímicos. (Dagoberto, 2017).

El beneficio de los abonos orgánicos ha sido relacionado principalmente al mejoramiento de los suelos. (Henriquez, 2017).

En el uso y manejo de Biofertilizantes en la agricultura, uno de los principales problemas es el desconocimiento de las especies presentes en los agroecosistemas y en la rizosfera de los cultivos, para su posible utilización eficiente. Desde el punto de vista ecológico, es importante conocer los integrantes de la comunidad bacteriana que favorecen su aplicación como inoculantes y propician un efecto agro biológico positivo en los cultivos agrícolas. (Alonso, 2015)

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo de investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, el mismo que se basa en la búsqueda de mejorar la rentabilidad del productor de arroz de la parroquia Juan Bautista Aguirre, cantón Daule por medio de la implementación de Biofertilizantes en el proceso del cultivo, ya que por tener un costo menor al de los productos fertilizantes que se utilizan actualmente, se optimizará el recurso económico y además se aportarán los nutrientes necesarios propios de la tierra lo que asegura un alto rendimiento por cosecha con el transcurrir de los ciclos que se realicen, efecto contrario al que realizan los fertilizantes convencionales.

Adicionalmente la investigación es de tipo experimental, ya que se realizó en dos lotes de la Hacienda Santa Rita, perteneciente a la parroquia Juan Bautista Aguirre, cantón Daule y se basa en la elaboración de un biofertilizantes líquido que para fines del desarrollo del proyecto lo denominaremos “Biofertil” y posteriormente se implementará el proceso de producción del arroz, con la finalidad de observar cuales son las ventajas que aporta al cultivo, los costos que conlleva y que tan beneficioso es para el agricultor adoptar progresivamente el producto.



Estos abonos líquidos a diferencia de los sólidos requieren de poca mano de obra y se pueden elaborar grandes volúmenes que pueden ser diluidos para su aplicación en un 4 al 10% lo que los hace mucho más baratos.

Se obtienen mediante la biofermentación, en un medio líquido, de estiércoles de animales, principalmente vacuno, hojas de plantas y frutas con estimulantes como: leche, suero, melaza, jugo de caña, jugo de frutas o levaduras, dependiendo del tipo de biofermento a elaborar como se verá más adelante o cenizas, entre otros.

Pueden ser aeróbicos (proceso en presencia de aire) o anaeróbicos (proceso con ausencia de aire). Su aplicación podría hacerse directamente sobre el cultivo de arroz o sobre el suelo cuando se encuentre en etapa de preparación.

Por el proceso de biofermentación, los abonos orgánicos además de nutrientes aportan vitaminas, enzimas, aminoácidos, ácidos orgánicos, antibióticos y una gran riqueza microbial que contribuye a equilibrar dinámicamente el suelo y la planta, haciéndose ésta resistente a insectos dañinos y a enfermedades.

Para la elaboración del Biofertil, se requiere de los siguientes materiales:

- Tanque de 200 litros
- Uno o varios baldes
- Un palo o material de madera para mezclar
- Cedazos o telas porosas
- Balanza para medir los ingredientes
- Vasijas graduadas para medir líquidos

El tanque debe estar herméticamente cerrado, con un aro metálico que la asegure. A la tapa se le conecta una manguera plástica de 3/8, con un extremo corto conectado al interior del tanque y el otro a una botella plástica con agua, de tal manera que el extremo quede dentro del agua unos 3 cm. La manguera y la botella con agua funcionan como una válvula de seguridad, de modo que así se controla la salida de los gases del interior del tanque, sin dejar que le entre aire desde afuera.

El tanque debe estar en un lugar protegido de los rayos del sol y de la lluvia. El palo de mezclar debe mantenerse muy limpio.

Otros de los insumos básicos necesarios para la elaboración del Biofertil:

- Agua no clorada ni contaminada.
- Estiércol fresco, principalmente de ganado vacuno, sin desparasitantes.
- Leche cruda o suero.
- Melaza o jugo de caña; se utiliza como energizante, ya que favorecen a la multiplicación de los microorganismos obtenidos del estiércol, además contiene potasio, calcio y boro.
- Ceniza
- Roca fosfórica
- Cal
- Sulfatos de: zinc, magnesio, cobre, potasio, manganeso, hierro y cobalto.
- Bórax, óxido de sodio o cloruro de calcio. (Restrepo, 2018)



Los minerales que se agregan se consiguen en el mercado ya que son insumos comerciales. Estos se encuentran en almacenes especializados en la distribución de insumos agrícolas.

Tabla 1. Productos Comerciales para la Agricultura Orgánica. Fuente: Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca

Productos comerciales permitidos en la Agricultura Orgánica		
PRODUCTO	COMPONENTES	PESO/SACO
Cal Agrícola		
(Carbonato de Calcio)	93.5 % CaCO ₃	45kg
Cal Dolomita		
(Calcio y Magnesio)	52 % de CaCO ₃	50kg
Roca Fosfórica		
Fósforo	20 – 38 % de P ₂ O ₅	50kg

Una vez que se obtengan todos los materiales e ingredientes antes descritos se procede a realizar los siguientes procedimientos en el tanque de 200 litros al que denominaremos “Biodigestor”

Tabla 2. Preparación de Biofertilizante. Fuente: Los autores

PREPARACIÓN DE 200 LT DE BIOFERTILIZANTE LÍQUIDO "BIOFERTIL."				
DIÁ	MATERIALES A USAR	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PREPARACIÓN
1	Estiércol Agua Leche Melaza	50 60 2 1	Kg Lt Lt Lt	Se lava bien el biodigestor por dentro. Se agregan 25 litros de agua limpia y luego 10 kilos de estiércol más fresco posible. Se agrega la leche y la melaza, se mezcla y se tapa bien de tal forma que no entre aire. Se coloca una válvula de agua.
4	Leche Melaza Roca fosfórica Ceniza Sulfato de Zinc	2 1 200 100 250	Lt Lt gr gr gr	En agua tibia se diluyen la roca fosfórica, la ceniza y el sulfato de zinc. Se tiene listas la melaza y la leche. Se destapa el biodigestor y se colocan los productos mezclando bien con un bastón y se tapa nuevamente, colocando la válvula de seguridad.
7	Leche Melaza Roca fosfórica Ceniza Sulfato de Zinc	2 1 200 100 250	Lt Lt gr gr gr	Se sigue el mismo procedimiento del día 4
10	Leche Melaza Roca fosfórica Ceniza Cal	2 1 200 100 250	Lt Lt gr gr gr	Se mezclan los minerales en agua tibia, se destapa el biodigestor y se agregan junto con la leche y la melaza, se mezcla, se cierra y se coloca la válvula de seguridad.
13	Leche Melaza Roca fosfórica Sulfato de Magnesio	2 1 200 250	Lt Lt gr gr	Se mezclan los minerales en agua tibia, se destapa el biodigestor y se agregan junto con la leche y la melaza, se mezcla, se cierra y se coloca la válvula de seguridad.
16	Leche Melaza Roca fosfórica Sulfato de Magnesio	2 1 200 250	Lt Lt gr gr	Se sigue el mismo procedimiento del día 13
19	Leche Melaza Roca fosfórica Ceniza Cal	2 1 200 100 250	Lt Lt gr gr gr	Se mezclan los minerales en agua tibia, se destapa el biodigestor y se agregan junto con la leche y la melaza, se mezcla, se cierra y se coloca la válvula de seguridad.
22	Leche Melaza Roca fosfórica Ceniza Borax	2 1 200 100 250	Lt Lt gr gr gr	Se mezclan los minerales en agua tibia, se destapa el biodigestor y se agregan junto con la leche y la melaza, se mezcla, se cierra y se coloca la válvula de seguridad.
25	Leche Melaza Roca fosfórica Ceniza Borax	2 1 200 100 250	Lt Lt gr gr gr	Se sigue el mismo procedimiento del día 22
28	Leche Melaza Roca fosfórica Ceniza Sulfato de Cobre	2 1 200 100 50	Lt Lt gr gr gr	Se mezclan los minerales en agua tibia, se destapa el biodigestor y se agregan junto con la leche y la melaza, se mezcla, se cierra y se coloca la válvula de seguridad.
31	Leche Melaza Roca fosfórica Ceniza Sulfato de Cobre	2 1 200 100 50	Lt Lt gr gr gr	Se repite exactamente el mismo procedimiento del día 28. Se mezcla, se cierra y se coloca la válvula de seguridad.
46	Se completa el volumen a 200 litros de agua			
46	El biofertilizante líquido está listo; se saca y se cierra. Se aplica a los cultivos foliarmente en una dosis de 1 litro por bomba. Se puede también aplicar al suelo en una concentración mayor, 2 litros por bomba.			



Después de haber conseguido que los ingredientes se fermenten durante el tiempo establecido dentro del biodigestor, se puede obtener el producto final “Biofertil” el mismo que debe ser envasado en recipientes en donde no llegue la luz solar, ya que al ser un producto que contiene microorganismos vivos, se podrían afectar, por eso se recomienda tener herméticamente cerrado para un mejor desempeño en los cultivos de arroz.

La forma de uso del Biofertil es de la siguiente manera:

- Se aplica diluyendo en una proporción de 2 a 4%, o sea 2 o 4 litros del producto en 100 litros de agua o 400 a 700cc por bombas de 18 litros.
- Se aplica en la etapa de preparación del suelo, de manera directa.
- Durante el periodo de cultivo, se aplica cada 15 días como foliar.

Al tener ya listos los dos lotes para el cultivo de arroz mediante el trasplante, se procede a cultivar uno de la manera tradicional, mientras que en el lote de experimento se aplica 250kg de Gallinaza y 3500cc de Biofertil distribuidos en 5 bombadas con capacidad de 18 litros sobre el suelo antes de la siembra para que los microorganismos se reproduzcan de manera natural en el suelo, proporcionando materia orgánica esencial para que la planta tenga una mejor vitalidad.

En las etapas de la fertilización por medio de la vía foliar, se aplican todos los productos de origen químico que están disponibles en el mercado, y en el lote de experimento se sigue aplicando Biofertil directamente a la planta en las medidas recomendadas anteriormente.

Se puede observar que existe una diferencia en la asimilación de los dos productos aplicados, por un lado, los productos convencionales actúan de manera rápida en la planta, sin embargo, la duración en la misma no es constante, mientras que Biofertil actúa de manera rápida también en la planta con el plus de que su verdor no disminuye.

En la etapa de la aplicación de la fertilización edáfica en el lote de siembra tradicional es la más costosa en el proceso de cultivo de la gramínea en donde durante el ciclo se realizan tres aplicaciones y se puede observar que hace en un suelo húmedo lo que hace que el fertilizante sea más volátil y salgan del rango de accesibilidad de las raíces de la planta, además el proceso es realizado en etapas en donde no se necesitan los nutrientes aplicados y agregando también que dicho proceso es recomendado por ingenieros agrónomos que trabajan para establecimientos que comercializan dichos fertilizantes.

Finalmente, en la etapa de cosecha se puede observar que el método tradicional de siembra alcanza una producción de 55 sacas de 205 libras por hectárea, mientras que en el lote de experimento obtuvo una producción de 39 sacas de 205 libras aplicando únicamente Biofertil en todas las etapas del cultivo. Lo que significa que el método tradicional superó con un 41,03% de rendimiento.

Cabe mencionar que el proceso se realizó en lotes iguales, en donde Biofertil fue aplicado recientemente, se estima que la implementación de este producto de manera continua, se podrá disminuir progresivamente el uso de fertilizantes edáficos en los cultivos ya que el producto elaborado proporcionará al suelo los nutrientes que se han perdido por siembras anteriores, lo que hará que las cosechas futuras alcancen el rendimiento esperado a un bajo costo.

A continuación, se detallan los costos de la materia prima y la mano de obra utilizada en la elaboración del producto utilizado en el cultivo de arroz.



Tabla 3. Costo de Producción Biofertilizante. Fuente: Los autores

COSTOS DE PRODUCCIÓN DE 200 Lt. DE BIOFERTIL							
COSTOS	MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO	SUBTOTAL	TOTAL	%	
Mano de Obra	Jornada	1	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	30%	
Materia Prima					\$ 35,00	70%	
Estiércol	Kg	50	\$ 0,0100	\$ 0,50			
Agua	Litro	150	\$ 0,0100	\$ 1,50			
Leche	Litro	22	\$ 0,7500	\$ 16,50			
Melaza	Litro	11	\$ 1,1070	\$ 12,18			
Ceniza	gr	800	\$ 0,0003	\$ 0,20			
Roca Fosfórica	gr	2000	\$ 0,0003	\$ 0,64			
Cal	gr	500	\$ 0,0011	\$ 0,55			
Sulfato de Zinc	gr	500	\$ 0,0018	\$ 0,90			
Sulfato de Magnesio	gr	500	\$ 0,0005	\$ 0,24			
Sulfato de Cobre	gr	100	\$ 0,0023	\$ 0,23			
Bórax	gr	500	\$ 0,0031	\$ 1,57			
TOTAL					\$ 50,00		

RESULTADOS

Una vez realizado los procesos establecidos en la presente investigación se obtienen los siguientes resultados:

- Los efectos que provocados por la implementación de Biofertilizantes en el cultivo de arroz fueron positivos. Se pudo notar que el producto Biofertil fue asimilado de la forma que se esperaba, aportando los nutrientes necesarios para que la planta se mantenga con un color verde oscuro, denotando así vitalidad y buena absorción de los minerales del suelo.
- Ya en el rendimiento de la producción se pudo enmarcar algunas diferencias, por parte del Biofertilizantes, y aunque el porcentaje está por debajo en un 41.03% en comparación con los procesos tradicionales de fertilización, los datos obtenidos son de gran manera positivos, ya que la composición del producto es de origen natural por ende el costo de producción por hectárea de arroz en relación al otro método utilizado es bastante económico.
- Se calcula que la mejor rentabilidad en la producción de arroz se genera por medio de los Biofertilizantes, gracias a su bajo costo y sus importantes beneficios a los cultivos.

Tabla 4. Diferencia de los Costos de Fertilizantes Orgánicos vs Químicos. Fuente: Los autores

FERTILIZANTES FOLIARES					
PRODUCTO	COMPOSICIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	TOTAL
Poliverdol	N 2%, K2O 30%	2	Litro	\$ 15,00	\$ 30,00
AlgaSoil	CaO 10,97% MgO 2,27% S 3,58 Fe 1,02%	2	Litro	\$ 10,00	\$ 20,00
Yara Vita	N 1,08%, K2O 35% MgO 2,85%, S 4%, Fe 2,6%	2	Litro	\$ 18,00	\$ 36,00
(1) TOTAL FERTILIZANTES FOLIARES					\$ 86,00
FERTILIZANTES EDÁFICOS					
Urea	N 46%	3	Sacos	\$ 48,00	\$ 144,00
D.A.P.	N 18%, P 46%	2	Sacos	\$ 55,00	\$ 110,00
Sulfato de Amonio	N 21%, S 24%	3	Sacos	\$ 25,00	\$ 75,00
(2) TOTAL FERTILIZANTES EDÁFICOS					\$ 329,00
(3)=(1)+(2) TOTAL FERTILIZANTES					\$ 415,00
COSTOS DE PRODUCCIÓN DE 200 Lt. DE BIOFERTIL					
COSTOS	MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO	UBTOTA	TOTAL
Mano de Obra	Jornada	1	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00
Materia Prima					\$ 35,00
Estiércol	Kg	50	\$ 0,0100	\$ 0,50	
Agua	Litro	150	\$ 0,0100	\$ 1,50	
Leche	Litro	22	\$ 0,7500	\$ 16,50	
Melaza	Litro	11	\$ 1,1070	\$ 12,18	
Ceniza	gr	800	\$ 0,0003	\$ 0,20	
Roca Fosfórica	gr	2000	\$ 0,0003	\$ 0,64	
Cal	gr	500	\$ 0,0011	\$ 0,55	
Sulfato de Zinc	gr	500	\$ 0,0018	\$ 0,90	
Sulfato de Magnes	gr	500	\$ 0,0005	\$ 0,24	
Sulfato de Cobre	gr	100	\$ 0,0023	\$ 0,23	
Bórax	gr	500	\$ 0,0031	\$ 1,57	
(4) TOTAL COSTO					\$ 50,00
(5)=(3)-(4) AHORRO					\$ 365,00
(6)=(5)/(4) * 100 RENTABILIDAD					730%

Los resultados que se obtuvieron demuestran que las teorías sobre la agricultura orgánica y su aporte al aumento de la rentabilidad son en su mayoría ciertos, sin embargo, no se debe quedar en un simple experimento realizado. Para que el sector arrocero pueda tener buenas cosechas a bajos costos en el futuro y así poder tener una buena utilidad se deben de seguir con los procesos que ayuden a la mejora de las condiciones de la tierra que se utiliza para sembrar, ya que la fertilidad del suelo es el principal factor dentro del proceso de cultivo.

El autor (Rueda Puente, 2010) mencionaba que la agricultura orgánica es modesta, pero que, gracias al aporte ecológico y económico, ha cautivado ya a muchos países que buscan implementarla.



Lo importante de la implementación del producto biofertil en los cultivos de arroz es que se llegó en gran proporción con lo que se había planteado. Los biofertilizantes al ser materia viva, se pudo observar rápidamente los cambios positivos que provocó en la planta.

El rendimiento por cosecha fue inferior en relación al método tradicional, sin embargo, las expectativas son altas, ya que la inversión realizada para la elaboración del producto orgánico está muy por debajo de los fertilizantes edáficos. También se puede señalar que para que exista un mejor rendimiento por cosecha con este nuevo sistema de fertilización, es necesario que se le brinde un tratamiento al suelo, para que los microorganismos puedan hacer su función de manera que al transcurrir los ciclos se pueda tener una producción de arroz de calidad y libre de los químicos que perjudican la salud del consumidor.

Por medio de la implementación de Biofertil el agricultor tiene beneficios en sus cultivos y además la rentabilidad de su actividad agrícola irá en aumento, ya que su costo de producción será menor.

Esta investigación aporta al sector arrocero de la localidad, una nueva alternativa para disminuir el costo de producción que ha sido muy alto en los últimos años por diversos factores y ayudará a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al producir alimentos sanos libres de los químicos que son los principales causantes de las enfermedades en las personas.

CONCLUSIONES

El sector arrocero es uno de los más importantes en el Ecuador y ayuda a suprir la demanda del mercado interno, cumpliendo así con la soberanía alimentaria y a una agricultura sustentable. Pero en los últimos años se evidenció que dicho sector incrementó su costo de producción por cosecha, generando pérdidas en los agricultores, ya que los porcentajes en dónde se incrementó el costo fue exactamente en los fertilizantes que se utilizaban para poder cultivar.

La investigación realizada, en busca de encontrar una solución a dicho problema que mantienen los agricultores de la parroquia Juan Bautista Aguirre perteneciente al cantón Daule, realiza la elaboración y posterior implementación de un producto biofertilizante, denominado Biofertil, con el fin de poder tener cultivos más productivos y baratos.

Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes:

- Elaborado el producto se procede a la implementación del mismo en el cultivo de muestra, en donde los efectos provocados por el Biofertilizante son positivos, ya que se observa cómo es asimilado por las plantas rápidamente y el Nitrógeno realiza su función, haciendo que el cultivo tenga una coloración verde oscuro, denotando vitalidad. Los microorganismos que contiene el producto elaborado, también se encargan de realizar su función por medio de la descomposición de la materia orgánica, produciendo así los nutrientes que la planta absorberá durante el ciclo.
- Realizada la cosecha se evidencia que existen diferencias entre los dos métodos de fertilización que se realizaron, y en donde la fertilización química tuvo un rendimiento del 41.03% más que el que mantuvo el Biofertilizante. La causa que



provocó un rendimiento inferior es que, el experimento se realizó en dos lotes en igual de condiciones, el suelo se encontraba desgastado por las cosechas anteriores y el Biofertilizante necesita de un constante uso, ya que, por ser materia viva, se encargará de regenerar de manera natural el suelo.

- La rentabilidad fue una de las variables que se investigaba, dando como resultado del mismo que el producto orgánico ofrece mejores beneficios con un buen tratamiento en los cultivos, produciendo a un menor costo con la implementación del Biofertilizante, generando una utilidad para el productor.

BLIOGRAFÍA

Alonso, T. (2015). Microorganismos benéficos como biofertilizantes eficientes para el cultivo del tomate (*Lycopersicon esculentum*, Mill). Habana , Cuba: Instituto Nacional de Ciencias Agrícolas.

Contreras, R. L. (2019). Sistemas de producción agrícola sostenible en los Andes de Venezuela: Mérida, Venezuela. Obtenido de www.saber.ula.ve/avancesenquimica

Dagoberto, A. (2017). **BIOFERTILIZANTES EN EL DESARROLLO AGRÍCOLA DE MÉXICO**. México D. F., México.

El Universo. (26 de Noviembre de 2014). Daule, Capital del Arroz cumple 194 años de constituirse como municipio. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/11/26/nota/4270866/capital-arrozcumple-hoy-194-anos-constituirse-como-municipio>

Fizzozero, F. (Noviembre de 2020). Tecnologías apropiadas-Biofertilizantes-Nutriendo Cultivos Sanos. *Biofertilizantes-Nutriendo Cultivos Sanos*. CEUTA (Centro Uruguayo De Tecnologías Apropiadas).

Gerrero A. J.,. (2017). Análisis de los insumos en el cultivo de arroz y su incidencia en el precio de venta en el cantón Daule periodo 2010-2015”. Daule, Ecuador.

Gutierrez, C. G. (2018). **BIOFERTILIZANTES EN EL DESARROLLO AGRÍCOLA DE LA CIUDAD DE MÉXICO** . MÉXICO D.F., MÉXICO.

H, Andrade. (2018). *La tecnología y la producción agrícola: el pasado y los actuales desafíos*. LA PLATA. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/78523?page=28>.

Henriquez, C. (31 de Octubre de 2017). Capacidad de Suplemento de Nutrientes de Abonos Orgánicos. Quito, ECUADOR.

Henry Benavides, O. S. (2019). Entorno Internacional del Sector Arrocero Centroamericano. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. Obtenido de www.iica.int

Jaime Picado, A. A. (2020). Preparación y Uso De Abonos Orgánicos Sólidos y Líquidos. San José, Costa Rica: Corporación Educativa para el Desarrollo Costarricense. Obtenido de www.cedeco.org.cr

Restrepo, J. (2018). Abonos Orgánicos Fermentados. Obtenido de <http://www.motril.es/fileadmin/areas/medioambiente/ae/ABONOSORGANICOSFERMENTADOS.pdf>

Rueda Puente, E. O. (2010). *Agricultura Orgánica. Temas de Actualidad*. México D. F., México: Editorial Plaza y Valdés, S.A. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/38838?page=27>.

Satorre, E. (2019). Marco conceptual de la sostenibilidad. Seminario: Sustentabilidad de la producción agrícola.

Tejada Cabanillas. (2017). FActores Productivos que permitan mejorar la productividad del Arroz en el sector de Magdalena. LIMA, PERÚ.

IMPACTO DE LA PRECARIEDAD LABORAL EN LOS REGISTROS CONTABLES DE LOS NEGOCIOS POPULARES RIMPE EN LA CABECERA CANTONAL DE DAULE DURANTE EL AÑO 2022

IMPACT OF JOB PRECARIOUSNESS ON RECORDS POPULAR BUSINESS ACCOUNTANTS BREAK IN THE CANTONAL HEAD OF DAULE DURING THE YEAR 2022

RESUMEN

Christian Richard Herrera Bobadilla

Magister en Finanzas
Instituto Superior Tecnológico Juan Bautista Aguirre, Daule, Ecuador
ORCID: 0000-0002-9666-1713
christian.herrera@istjba.edu.ec

Byron Henrry Moran Reasco

Estudiante Tecnología en Contabilidad
Instituto Superior Tecnológico Juan Bautista Aguirre, Daule, Ecuador
ORCID: 0009-0003-8251-0206
moranbyron93@gmail.com

Héctor Ismael Alvarado Cevallos

Estudiante Tecnología en Contabilidad
Instituto Superior Tecnológico Juan Bautista Aguirre, Daule, Ecuador
ORCID: 0009-0009-5868-1914
ismaelalvarado.c@gmail.com

Jonathan Michael Chaguay Rodriguez

Estudiante Tecnología en Contabilidad
Instituto Superior Tecnológico Juan Bautista Aguirre, Daule, Ecuador
ORCID: 0009-0006-2813-3878
jonathanmch1988@gmail.com

Revista Científica Aristas

Recibido: 6 de noviembre del 2023
Aceptado: 17 de noviembre del 2023
Vol. 5, No. 2, noviembre 2023
ISSN: 2600-5662
Pág. 62-84

La presente investigación se realizó para analizar el costo de oportunidad en la implementación de un biofertilizante en el sector arrocero, en la búsqueda de la solución a los problemas que presentaba dicho grupo, como lo es el alto costo de producción por cosecha. Los fertilizantes químicos son muy demandados por los agricultores, pero después de que los precios incrementaron se convirtieron en un problema, tanto así que los costos de producción incrementaron hasta el punto de no generar ningún tipo de ganancia para el agricultor, sino más bien para los dueños de los agro servicios. La metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue la elaboración paso a paso de un biofertilizante líquido y luego implementado en un lote de prueba y por medio de la observación directa, conocer los beneficios que aportaba al cultivo. Luego se realizó una encuesta a los productores agrícolas del sector con el fin de saber que tanto conocían de los productos orgánicos y si estarían de acuerdo en implementarlos para bajar los costos de producción de sus cosechas de arroz. Ya en el análisis de los resultados se establece la diferencia económica y los beneficios que les ofrece la implementación del biofertilizante, siendo de mucha ayuda para los agricultores. Aplicar estos abonos orgánicos significan un gran avance y ayuda para el sector arrocero, ya que se disminuiría el consumo de productos químicos de manera progresiva y se obtendrían productos de calidad y más sanos para las personas que lo consumen.

Palabras clave: abonos, producción, orgánico, rentabilidad.



The main objective of this academic contribution is to determine the level of job insecurity in popular businesses that make up the commercial center of the canton Daule during the period 2020-2022. For this, the referential antecedents on the influence of job insecurity in popular businesses were diagnosed; and the perspectives and challenges faced by the workers of these businesses were identified through a survey that allowed an approach to reality. From this, the influence that this problem exerts on the quality of life of workers in precarious situations was determined. With these considerations, a mixed approach was used that allowed analyzing the variables: b1) Job instability; b2) job insecurity; b3) Insufficient salary; b4) Occupational risk; b4) Timeliness; and it was complemented with a documentary research of descriptive scope under a non-experimental design. Finally, the results revealed that: Job insecurity has a negative impact on the quality of life of workers, especially on their material well-being, since they are affected by insufficient income that does not allow them to satisfy their basic needs; and for the violation of their labor rights, which are not regularized by the State.

Keywords: *Job insecurity; popular businesses; quality of life; commercial helmet.*

INTRODUCCIÓN

Según los informes emitidos por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (2022), la precariedad laboral es un problema socioeconómico que se puede abordar a través distintas dimensiones, entre las que destaca: vulnerabilidad del asalariado; inestabilidad del empleo; bajos niveles de ingreso; limitaciones de beneficios sociales; alta carga del horario laboral; horas extras no pagadas, entre otros.

Para Castillo (2019), este problema visiblemente influyente en la mayor parte de los países que conforman la región, no sólo se ha caracterizado en la raíz del trabajo informal, sino más bien que, es notable en gran parte de los negocios formalmente constituidos; en este sentido, muchos empleadores evaden sus obligaciones generando malestar a los trabajadores que buscan desesperadamente una oportunidad laboral para generar ingresos.

En los estudios de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020), se expone que el problema de la precariedad ha tomado fuerza en las últimas décadas, y en su gran mayoría los trabajadores no cuentan con un contrato estable que garantice su empleo a largo plazo; cerca del 75 % de los trabajadores a nivel mundial se han visto afectados. Además, la OIT (2018) manifiesta que hasta el 2017, más de 1.400 millones de personas laboran bajo condiciones precarias, lo que incrementa la pobreza y desigualdad en la región.

Castillo (2022) señala que la precariedad es un problema en aumento que genera desigualdad desproporcionalmente, y efectos negativos en la calidad de vida de la sociedad más vulnerable. Según la OIT (2020), desde la emergencia sanitaria del Covid-19 los problemas en el mercado laboral de toda la región se acrecentaron, provocando efectos devastadores para la economía que derivaron en un deterioro de la calidad de vida de la mano de obra.

En Ecuador, el escenario fue similar al de la región. Para el 2019, la Población Económicamente Activa (PEA) se situó en 48 %, sin embargo, al año 2020 se redujo



hasta llegar al 37 % debido a los estragos provocados por la emergencia sanitaria del Covid-19. Por su lado, el 2021 registró un ligero incremento de 41%, considerando que, en este último año el empleo informal llegó a niveles históricos. A todo esto, hay que destacar, para el 2022 el empleo inadecuado se situó en 47 % (Banco Central del Ecuador, 2022), es decir, la informalidad y las condiciones asociadas a la misma, ocasionó un deterioro en la calidad de vida de la PEA.

Si bien en los últimos años la PEA ha presentado una tendencia oscilatoria, esto en gran medida ha sido causado por un aumento de la precariedad laboral en los negocios populares –formales e informales– que ha sido asociada con reducciones salariales, es decir, desde el 2020 el trabajador promedio prefiere laborar en condiciones poco favorables a cambio de un salario que permita solventar sus necesidades básicas (Coba, 2022). Con estos antecedentes, Salazar (2022) considera, cada vez son más los trabajadores que acceden a laborar en plataformas digitales, tales como: *uber eats*, mismas que no ofrecen beneficios sociales, y otorgan un elevado nivel de inestabilidad con una remuneración por debajo del Salario Básico Unificado.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2023), en la provincia del Guayas, la participación del empleo inadecuado alcanza el 51 %, lo cual incide directamente en los indicadores de desigualdad, siendo así que la pobreza extrema ha llegado a alcanzar el 45 % en el cantón Daule (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule, 2019). Con estos preceptos, el GAD Municipal de Daule busca estimular alternativas para garantizar el acceso a un empleo digno, y así, la población goce de una mejor calidad de vida.

Los estudios de Peraza (2022) determinan que, con el impacto de la emergencia sanitaria del Covid-19, la economía ecuatoriana sufrió un cambio drástico en su aparato productivo, seguido de un elevado nivel de desempleo, e inestabilidad laboral. Por consiguiente, los estragos también se sintieron en el casco comercial de la cabecera cantonal de Daule, en donde se evidencia que la mayor parte de los negocios populares no se encuentran regulados, y, por lo tanto, incurren en prácticas de precarización.

¿Cómo está evidenciada la precariedad laboral en los negocios populares que conforman el casco comercial de la cabecera cantonal de Daule durante el periodo 2020–2022?

¿Qué aportes referenciales existen sobre la influencia de la precariedad laboral en negocios populares?

¿Cuáles son las perspectivas y desafíos que han tenido que afrontar los trabajadores de negocios populares en el casco comercial de la cabecera cantonal de Daule?

¿Cuáles son los aspectos más influyentes que caracterizan la calidad de vida de los trabajadores en precarización?

La esencia de la investigación se orienta a estudiar el nivel de precariedad laboral en los negocios populares que conforman el casco comercial de Daule, así como determinar los efectos que este tiene en la calidad de vida de los trabajadores, misma que tiende a reducirse cuando se percibe una disminución de los ingresos, promoviendo así la práctica de la precarización. Para Caminos (2020), el término precarización también involucra aspectos como: un incremento de la jornada laboral desproporcional al salario que se recibe, y en muchas ocasiones se evidencia la inexistencia de beneficios sociales;



claro está, el objetivo de esta evasión no es más que la de abaratar costos relacionados con la producción o servicio ofertado por la organización, empresa o negocio.

Además de evidenciar las prácticas precarias que inhiben el desarrollo de las responsabilidades y obligaciones dispuestas por la ley con relación a la jornada laboral y demás beneficios del trabajador, Vera et al. (2020) señala que, el detrimento en la calidad del empleo repercute directamente con la productividad, esto porque el asalariado se desmotiva a alcanzar un alto nivel de eficiencia y compromiso con la organización, ocasionando efectos negativos en términos de rentabilidad a largo plazo.

Con estos criterios, la presente investigación tiene un alto aporte al conocimiento científico, con un estudio teórico, técnico y empírico de la realidad que confluye en el casco comercial de la cabecera cantonal de Daule, específicamente en la precariedad laboral que se da en el entorno de los negocios populares, debido a la falta de regularización, y de oportunidades de empleo digno; a la desigualdad; y al deseo imperioso de encontrar una fuente de ingresos que solvente las necesidades básicas de la población.

Además de lo expuesto, el artículo 36 de la Constitución de la República del Ecuador, considera los elementos relacionados al derecho de trabajo como un factor influyente en el desarrollo nacional, y ostenta la jurisprudencia relacionada a la precariedad laboral como un modo de explotación, por lo cual, la política del Estado debe de estar encaminada a incentivar la búsqueda del empleo adecuado, y eliminar todas las formas de subempleo y desempleo en lo que fuera posible.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se utilizó un enfoque mixto que permitió analizar todas las variables del objeto de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2019), en este sentido es cuantitativo porque se ejecutó una encuesta que permitió conocer los niveles de precariedad laboral en los negocios populares que conforman la cabecera cantonal de Daule y su influencia en la calidad de vida de los trabajadores; por otro lado, es cualitativo debido a que se establece un estudio sobre la estructura dinámica de la precariedad laboral, a través de las variables: b1) Inestabilidad laboral; b2) Inseguridad laboral; b3) Insuficiencia salarial; b4) Riesgo laboral; b4) Cronopiedad.

Según (Pita & Pértegas, 2022), el diseño experimental permite el planteamiento de hipótesis y premisas de investigación debido a que no manipula al fenómeno de estudio, y generalmente se los asocia con una investigación de tipo documental (Hernández, Fernández, & Baptista, 2019). En este sentido, se documentó un marco referencial sobre la precarización laboral, y extractos sobre la teoría de la libertad y desarrollo planteada por Amartya Sen.

Se implementó un alcance descriptivo, que para Cazau (2020), esto permite señalar los aspectos que son característicos del problema; usualmente viene acompañado por métodos de investigación deductiva porque a partir de las singularidades encontradas se forman conclusiones generales que sintetizan el estudio (Dávila, 2022). Así pues, se plantea la premisa “La precariedad laboral en los negocios populares que conforman el casco comercial de la cabecera cantonal de Daule durante el periodo 2020-2022, es significativamente alta; por lo tanto, influye en la calidad de vida de los trabajadores”.

A términos del estudio, como instrumento para la recolección de información, se ejecutó una encuesta con 18 preguntas segmentadas en tres variables distintas que determinaron la información laboral del individuo; además de los elementos que vuelven perceptible a la precarización laboral, y su relación con la calidad de vida de los trabajadores desde la óptica del bienestar material y los derechos laborales.

El universo de estudio está conformado por 2.884 negocios populares –formales e informales con RIMPE– que confluyen en la cabecera cantonal de Daule, según las cifras expuestas por la Cámara de Comercio de Daule en las investigaciones de Triana (2019). Para efectos de esta investigación, no existe información que determine con exactitud la (n) cantidad de negocios que se encuentran en el casco comercial, por lo cual se estableció una muestra empírica de 60 trabajadores que estuvo sujeta a consideración de los autores, es decir, un muestreo no probabilístico (Cazau, 2020).

RESULTADOS

Se desarrollaron encuestas, las mismas que ayudaron a conocer las reseñas y aspectos más influyentes de la precariedad laboral en los negocios populares que conforman el casco comercial de la cabecera cantonal de Daule. Para tal efecto, el sondeo se ubicó de forma específica en tres puntos concurridos de la ciudad, siendo: a) Avenida Los Daulis; b) Avenida 10 de agosto; c) Calle Gral. Cornelio Vernaza e intersecciones.

Con este contexto, se encuestaron a 60 trabajadores y su participación fue discreta y unipersonal para fines de carácter académico. El cuestionario está elaborado en base a un sumario de 18 preguntas, que se encuentran subdivididas en tres variables principales para alcanzar el éxito de la investigación: a) Información general; b) Precariedad laboral, y sus variables; c) Calidad de vida.

Encuesta

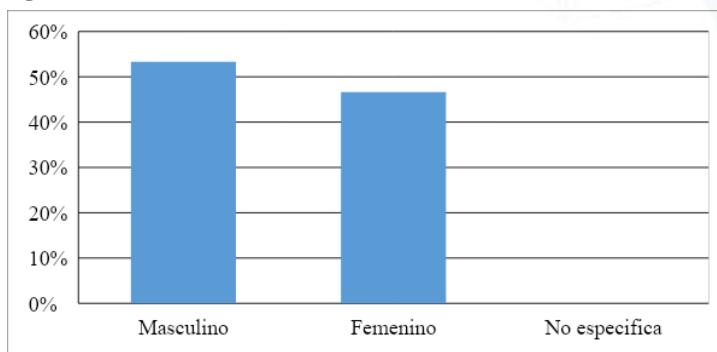
Información General.

1. Género del encuestado

Tabla 1. Género. Fuente: Los autores

Pregunta 1	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Masculino	32	53 %
Femenino	28	47 %
No específica	0	0 %
Total	60	100 %

Figura 1. Género. Fuente: Los autores



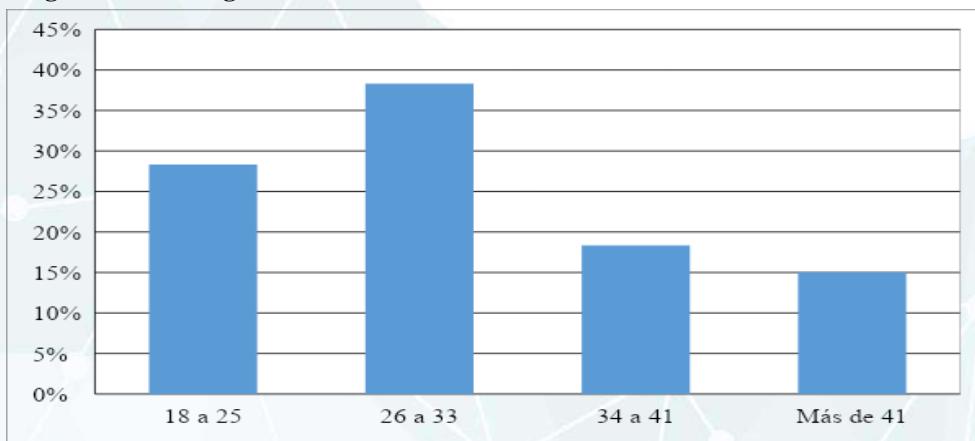
El 53 % de los encuestados manifestó ser de género masculino, mientras que el 43 % restante afirmó ser de género femenino. Por tanto, no se evidencia una tendencia significativa que plantea algún hecho de desigualdad de género en relación a la ocupación laboral; la disparidad es mínima.

2. Edad del encuestado

Tabla 2. Edad. **Figura 1.** Género. Fuente: Los autores

Pregunta 2	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
18 a 25	17	28 %
26 a 33	23	38 %
34 a 41	11	18 %
Más de 41	9	15 %
Total	60	100 %

Figura 2. Edad. **Figura 1.** Género. Fuente: Los autores



La mayor parte de los trabajadores están concentrados en el rango de 26 a 33 años de edad representando el 38 % (n=23), mientras que los que tienen entre 18 a 25 años tienen una ocupación del 28 % (n=17). La participación en el caso de los trabajadores que se encuentran en una edad de 34 a 41 es del 18 % (n=11); quedando relegados con apenas un 15 % (n=9) aquellos que manifestaron tener más de 41 años de edad. Es decir, se denota que no se prioriza el trabajo de personas en edades avanzadas.

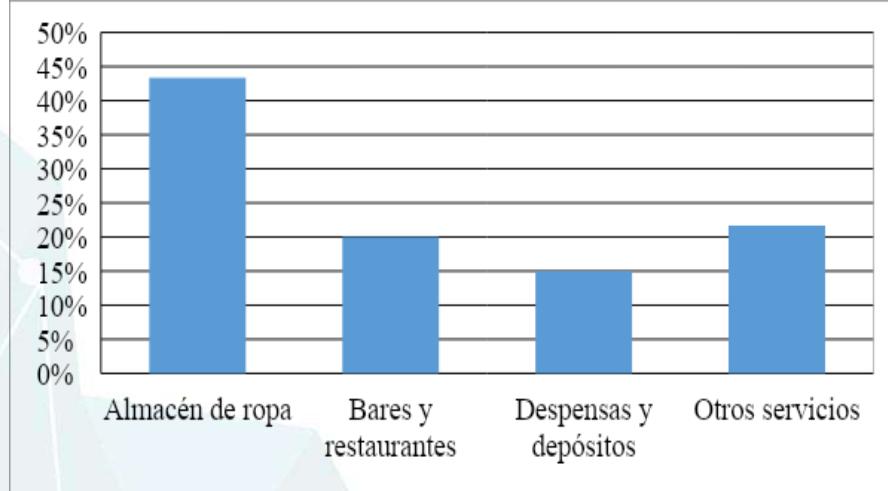
3. Tipo de negocio en donde trabaja

Tabla 3. Negocio donde trabaja. Fuente: Los autores

Pregunta 3	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Almacén de ropa	26	43 %
Bares y restaurantes	12	20 %
Despensas y depósitos	9	15 %
Otros servicios	13	22 %
Total	60	100 %



Figura 3. Negocio donde trabaja. Fuente: Los autores



El 43 % (n=26) de los encuestados informó trabajar en almacenes de ropa; el 20 % (n=12) en bares y restaurantes; el 12 % (n=9) en despensas y depósitos considerados; y el 22 % (n=13) en otros servicios que no se contemplaron en el cuestionario. La preferencia de esta pregunta permite denotar que, en el casco comercial de la cabecera cantonal de Daule, los negocios populares más influyentes son los que se dedican a la comercialización y venta de ropa en almacenes, y demás artículos similares ofrecidos en boutiques.

B. Precariedad laboral.

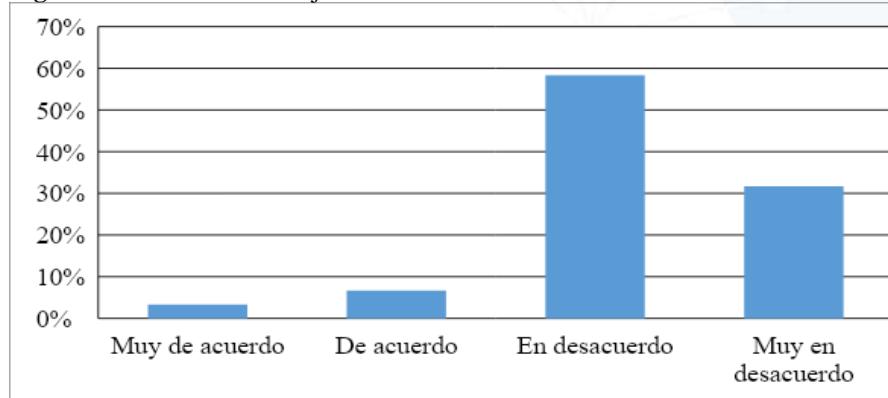
B1. inestabilidad laboral.

4. Tiene un contrato que determina la duración de su jornada de laboral

Tabla 4. Contrato del trabajador encuestado. Fuente: Los autores

Pregunta 4	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	2	3 %
De acuerdo	4	7 %
En desacuerdo	35	58 %
Muy en desacuerdo	19	32 %
Total	60	100 %

Figura 4. Contrato del trabajador encuestado. Fuente: Los autores



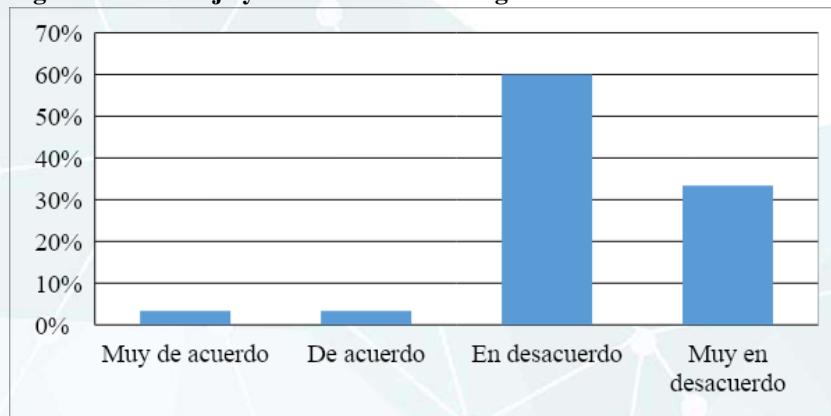
El 10 % (n=6) afirmó tener un contrato con su empleador en el que se expone la duración de su jornada laboral; sin embargo, un significativo 90 % (n=54) está en desacuerdo y muy en desacuerdo respecto a mantener la misma relación laboral que los antes citados, es decir, la mayor parte de los trabajadores acude a laborar por acuerdos verbales no reglamentados en la ley, más que la mera palabra entre el empleador y el obrero.

5. Siente que este trabajo es estable, y le permitirá tener ingresos recurrentes

Tabla 5. El trabajo y las condiciones de ingresos. Fuente: Los autores

Pregunta 5	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	2	3 %
De acuerdo	2	3 %
En desacuerdo	36	60 %
Muy en desacuerdo	20	33 %
Total	60	100 %

Figura 5. El trabajo y las condiciones de ingresos. Fuente: Los autores



El 6 % (n=4) de los encuestados afirmó encontrarse en buenas condiciones de trabajo estable, necesario para que sus ingresos les permitan solventar sus necesidades con ingresos recurrentes; sin embargo, el 94 % restante (n=56) manifestó estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con lo antes planteado, debido a que consideran que están sumidos en una situación de inestabilidad laboral, debido a que sus condiciones de trabajo no son estables.

B2. Inseguridad Laboral.

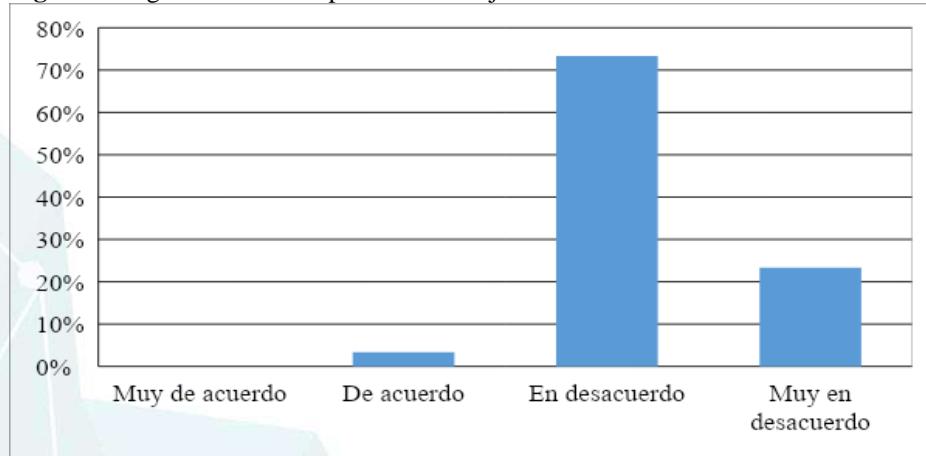
6. Goza de seguro social en su puesto de trabajo que le garantiza una cobertura de calidad

Tabla 6. Seguro social en el puesto de trabajo. Fuente: Los autores

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	0	0 %
De acuerdo	2	3 %
En desacuerdo	44	73 %
Muy en desacuerdo	14	23 %
Total	60	100%



Figura 6. Seguro social en el puesto de trabajo. Fuente: Los autores



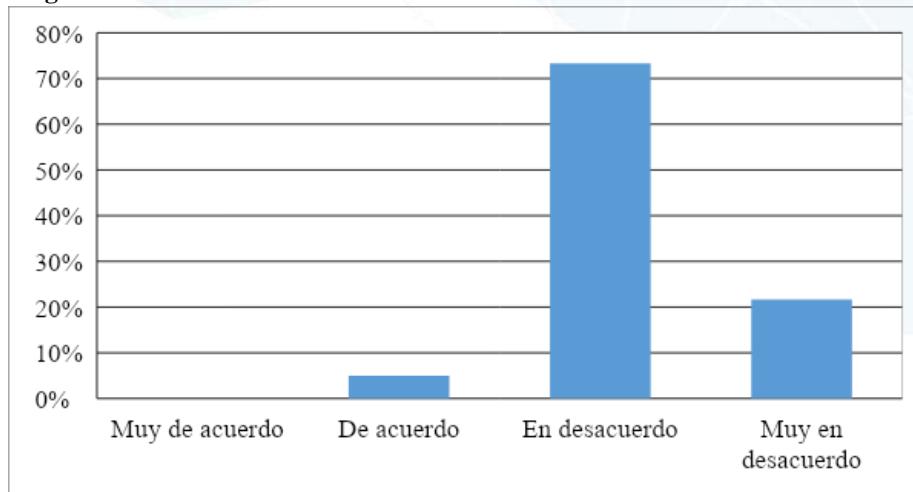
El 3 % (n=2) de los encuestados manifestó gozar de seguro social en su trabajo; sin embargo, el restante 97 % (n=58) expresó estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con el anunciado; es decir, se evidenció una notable despreocupación por parte de los empleadores en cumplir con el requisito fundamental del derecho a la seguridad social, normado por ley. Está es una clara insinuación de que se evidencia precariedad en los negocios populares que se sometieron en el estudio.

7. Este trabajo les garantiza el derecho a beneficios sociales (liquidación, vacaciones y jubilación patronal)

Tabla 7. Derecho a beneficios sociales. Fuente: Los autores

Pregunta 7	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	0	0 %
De acuerdo	3	5 %
En desacuerdo	44	73 %
Muy en desacuerdo	13	22 %
Total	60	100%

Figura 7. Derecho a beneficios sociales. Fuente: Los autores



El 95 % (n=57) de los trabajadores aseveró no tener garantizado el derecho a los beneficios sociales amparados en el Código del Trabajo, es decir, aseguraron no tener una oportunidad de liquidación, vacaciones, y una jubilación patronal digna. Apenas un 5% (n=3) manifestó lo contrario. Las respuestas del apartado denotan una falta de garantías básicas sujetas por ley.

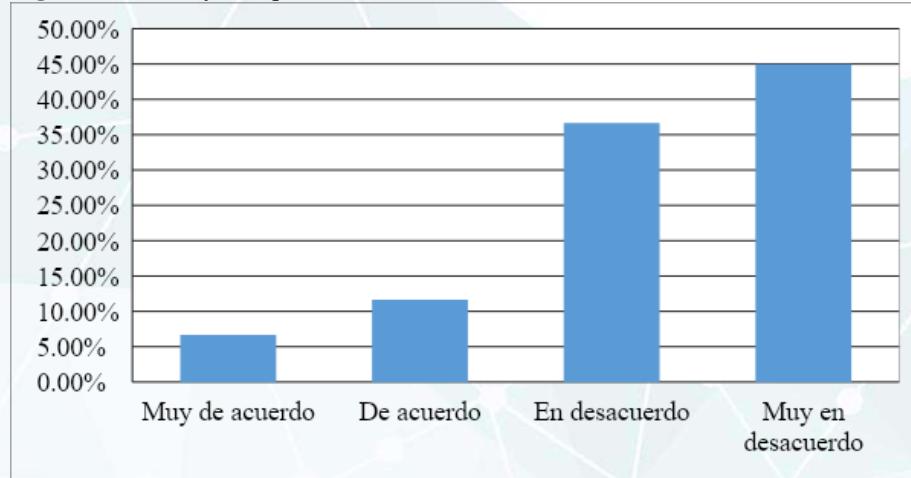
B3. Insuficiencia Salarial.

8. Recibe un salario igual o superior al básico por el desempeño de sus funciones

Tabla 8. Salario y su equivalente al básico. Fuente: Los autores

Pregunta 8	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	4	6,67 %
De acuerdo	7	11,67 %
En desacuerdo	22	36,67 %
Muy en desacuerdo	27	45,00 %
Total	60	100 %

Figura 8. Salario y su equivalente al básico. Fuente: Los autores



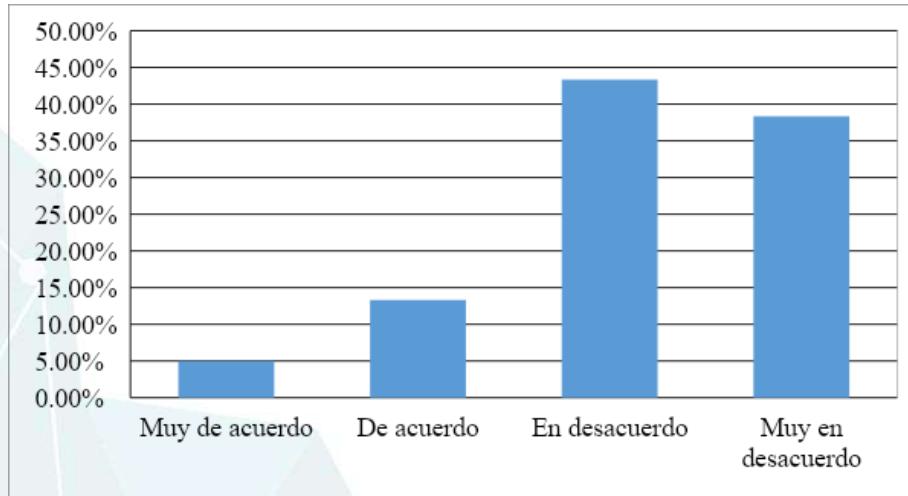
Un significativo 81,67 % (n=49) declaró estar en desacuerdo y muy en desacuerdo en recibir una remuneración equivalente al salario básico (USD 450), por tal motivo se encuentran en situación de subempleo (*véase el apartado 2.2.2.*). Por su lado, el 18,34 % (n=11) declaró estar de acuerdo y muy de acuerdo en recibir un salario básico por su trabajo.

Se siente satisfecho con el salario recibido por su trabajo

Tabla 9. Satisfacción respecto al salario recibido. Fuente: Los autores

Pregunta 9	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	3	5,00 %
De acuerdo	8	13,33 %
En desacuerdo	26	43,33 %
Muy en desacuerdo	23	38,33 %
Total	60	100 %

Figura 9. Satisfacción respecto al salario recibido. Fuente: Los autores



Respecto a los niveles de satisfacción por el salario recibido, un preponderante 81,66 % (n=49) manifestó estar insatisfechos con el salario percibido por su empleador; mientras que el 18,33 % (n=11) restante, se encuentran satisfechos con la paga. Con este efecto, se puede considerar la existencia de una insuficiencia salarial que ocasiona síntomas de informalidad estimulando el subempleo.

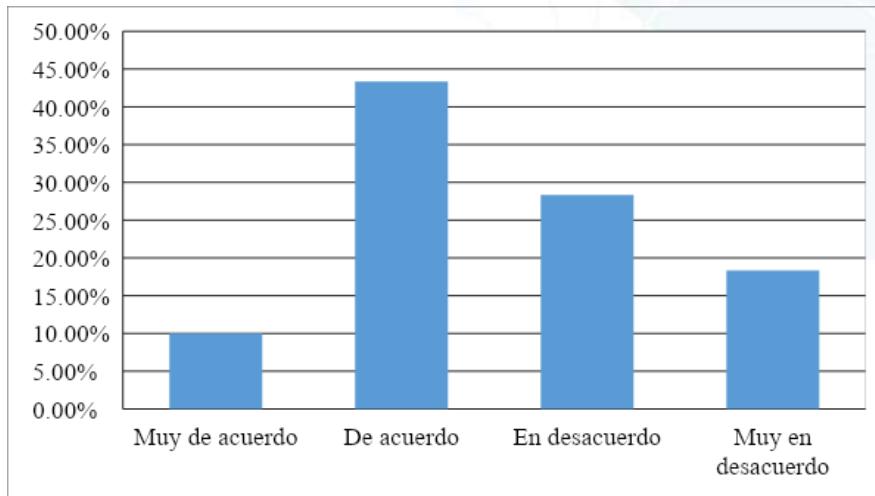
B4. Riesgo Laboral.

10. El trabajo que realiza no demanda un gran esfuerzo físico o mental

Tabla 10. Desempeño laboral en relación al esfuerzo físico/mental. Fuente: Los autores

Pregunta 10	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	6	10,00 %
De acuerdo	26	43,33 %
En desacuerdo	17	28,33 %
Muy en desacuerdo	11	18,33 %
Total	60	100 %

Figura 10. Desempeño laboral en relación al esfuerzo físico/mental.



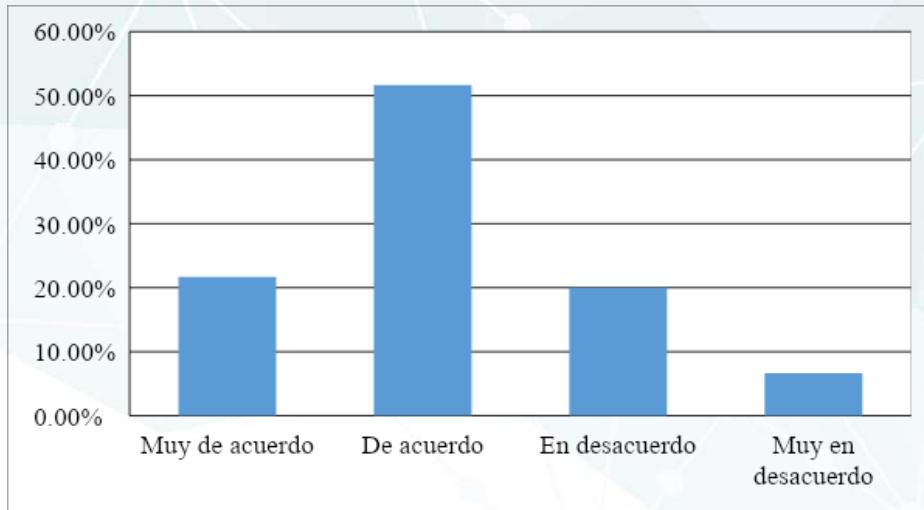
En relación al esfuerzo físico o mental que involucra el desenvolvimiento de las actividades laborales, un 53,33 % (n=32) afirmó no tener un desgaste considerable en estos aspectos del trabajo; sin embargo, un 46,66 % (n=28) aseveró que en ocasiones su ocupación demanda de emplear un esfuerzo mayor. Para efectos de determinar la precariedad laboral en el presente apartado, se debe determinar si el salario es proporcional a la actividad que el trabajador realiza en términos de desgaste físico o mental.

11. Cuenta con una infraestructura y materiales adecuados para desempeñar sus tareas

Tabla 11. Infraestructura y materiales para desempeñar las tareas.

Pregunta 11	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	13	21,67 %
De acuerdo	31	51,67 %
En desacuerdo	12	20,00 %
Muy en desacuerdo	4	6,67 %
Total	60	100 %

Figura 11. Infraestructura y materiales para desempeñar las tareas. Fuente: Los autores



Los resultados del presente apartado arrojaron una particularidad importante para términos del estudio. Con este contexto, el 73,34 % (n=44) de los trabajadores manifestó estar de acuerdo y muy de acuerdo en que la infraestructura y materiales proporcionados por el empleador son adecuados para desempeñar sus actividades de forma eficiente; mientras que un 26,67 % (n=16) indicó estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con lo planteado.

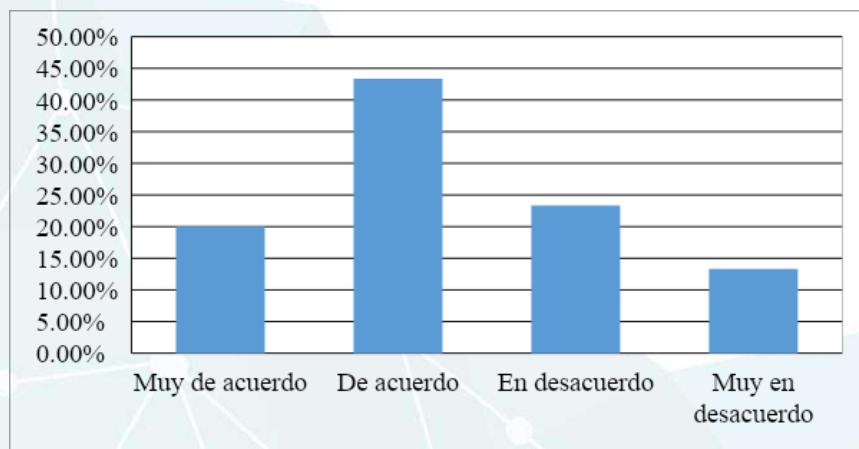


12. No existe riesgo de sufrir algún accidente o enfermedad laboral

Tabla 12. Riesgos laborales. Fuente: Los autores

Pregunta 12	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	12	20,00 %
De acuerdo	26	43,33 %
En desacuerdo	14	23,33 %
Muy en desacuerdo	8	13,33 %
Total	60	100 %

Figura 12. Riesgos laborales. Fuente: Los autores



El 63,33 % (n=38) de los encuestados afirmó que durante el desarrollo de sus actividades no existen riesgos de sufrir accidentes o enfermedades laborales; en gran medida, esto es producto de la influencia que ejerce el desarrollo de una buena infraestructura en el establecimiento, y a la compra de materiales que garanticen el óptimo desempeño del trabajador (Véase la Tabla 11); el 36,66 % (n=22) manifestó estar en desacuerdo y muy en desacuerdo respecto al planteamiento del presente apartado.

B5. Cronopiedad.

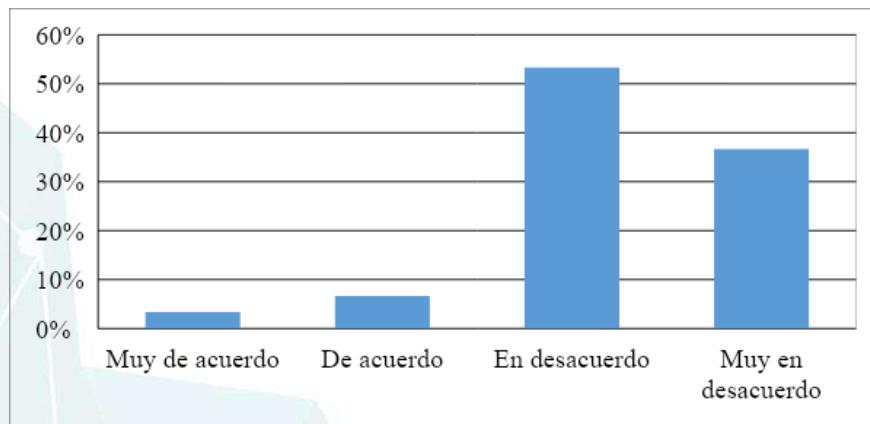
13. La cantidad de horas que trabaja, se ajustan a una jornada ordinaria (40 horas semanales)

Tabla 13. Horas de trabajo en relación con la jornada ordinaria. Fuente: Los autores

Pregunta 13	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	2	3 %
De acuerdo	4	7 %
En desacuerdo	32	53 %
Muy en desacuerdo	22	37 %
Total	60	100 %



Figura 13. Horas de trabajo en relación con la jornada ordinaria. Fuente: los autores



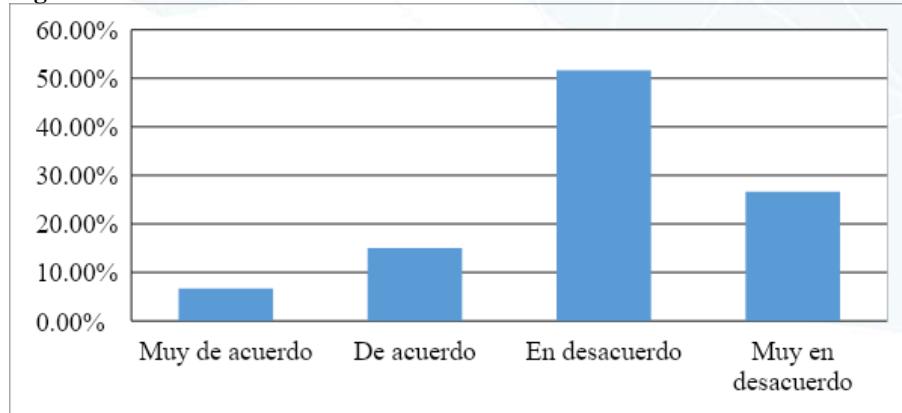
Apenas el 10 % (n=6) de los encuestados manifestó estar de acuerdo y muy de acuerdo en que la cantidad de trabajo que realizan durante la semana cumple con lo establecido por la jornada ordinaria (40 horas semanales); sin embargo, el 90 % (n=54) restante indicó que en muchas ocasiones su jornada laboral excede las 8 horas diarias; extraoficialmente este segmento agregó que con mucha frecuencia trabajan hasta 6 veces por semana, excediendo lo establecido por ley.

14. Está satisfecho con la cantidad de horas que trabaja diariamente en su puesto

Tabla 14. Satisfacción con la cantidad de horas laboradas. Fuente: Los autores

Pregunta 14	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy de acuerdo	4	6,67 %
De acuerdo	9	15,00 %
En desacuerdo	31	51,67 %
Muy en desacuerdo	16	26,67 %
Total	60	100 %

Figura 14. Satisfacción con la cantidad de horas laboradas. Fuente: Los autores



El 78,34 % (n=47) de los encuestados indicó no encontrarse satisfechos con la cantidad de horas que trabajan diariamente, pues la variación del tiempo en el trabajo muchas veces excede la jornada ordinaria (Véase la Tabla 13), y no les genera bienestar; de tal forma que, incurren en el subempleo. No obstante, el restante 21,67 % (n=13) mostró síntomas de satisfacción, por tanto, estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo con el enunciado, pues manifestaron que sus empleos son bastantes flexibles.

C. Calidad de vida.

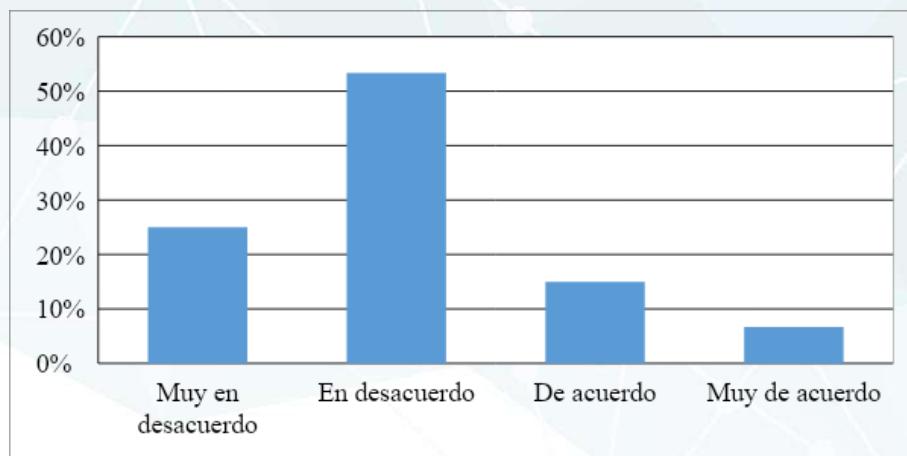
C1. Bienestar Material.

15. Goza de un trabajo adecuado en el que se siente satisfecho

Tabla 15. Goce del trabajo y satisfacción. Fuente: Los autores

Pregunta 15	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy en desacuerdo	15	25 %
En desacuerdo	32	53 %
De acuerdo	9	15 %
Muy de acuerdo	4	7 %
Total	60	100 %

Figura 15. Goce del trabajo y satisfacción. Fuente: Los autores



Respecto al goce del trabajo en términos de satisfacción y calidad de vida, el 78 % (n=47) de los trabajadores afirmó estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, es decir, coexiste un sentimiento de infelicidad. No obstante, el 22 % (n=13) restante afirmó sentir un nivel alto de satisfacción, por ende, están de acuerdo y muy de acuerdo en términos del presente apartado.

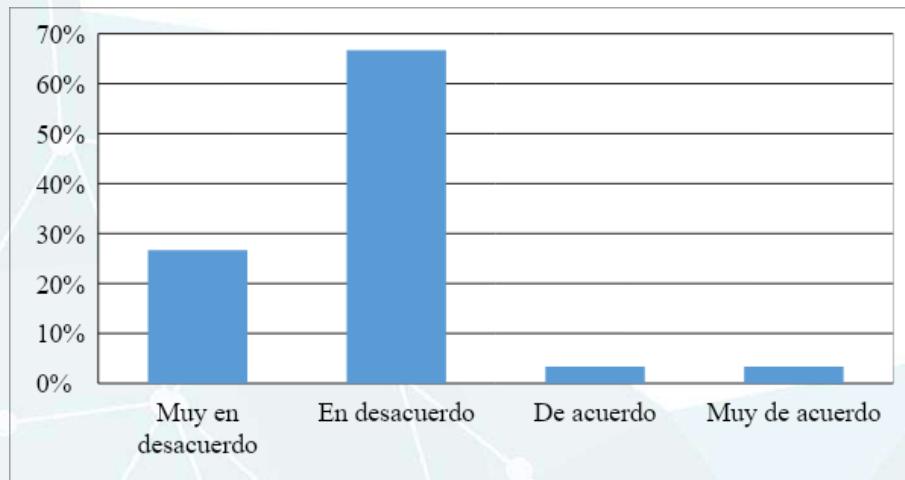
Los ingresos que aporta al hogar son suficientes para satisfacer sus necesidades básicas.



Tabla 16. Ingresos para satisfacer sus necesidades básicas. Fuente: Los autores

Pregunta 16	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy en desacuerdo	16	27 %
En desacuerdo	40	67 %
De acuerdo	2	3 %
Muy de acuerdo	2	3 %
Total	60	100 %

Figura 16. Ingresos para satisfacer sus necesidades básicas. Fuente: Los autores



Una proporción bastante significativa del 94 % (n=56) afirmó que los ingresos generados como producto de su trabajo no les permite satisfacer sus necesidades básicas, esto en gran medida es debido a que, no existe una regularización de los sueldos y salarios que se pagan a los trabajadores en los negocios populares. Apenas un 6 % (n=4) indicó estar de acuerdo y muy de acuerdo en la satisfacción de su ingreso.

C2. Derechos.

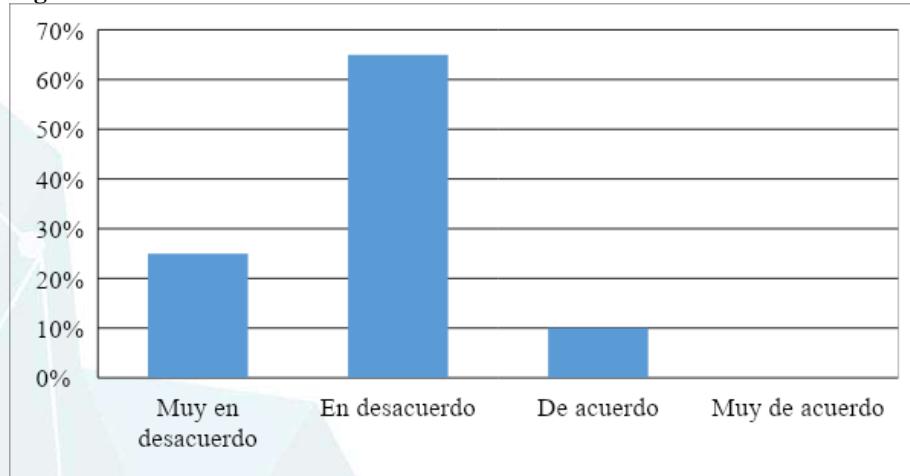
17. El entorno en donde se desenvuelve, le garantiza todos sus derechos

Tabla 17. Garantía de los derechos laborales. Fuente: Los autores

Pregunta 17	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy en desacuerdo	15	25 %
En desacuerdo	39	65 %
De acuerdo	6	10 %
Muy de acuerdo	0	0 %
Total	60	100 %



Figura 17. Garantía de los derechos laborales. Fuente: Los autores



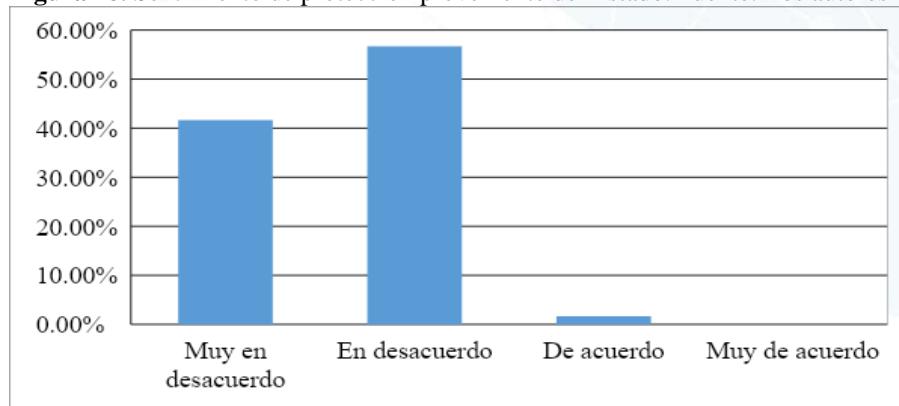
El 90 % (n=54) de los trabajadores manifestó que en su entorno laboral no se garantizan sus derechos, debido a que, no cuentan con un contrato establecido con el empleador, no tienen vacaciones, y en ocasiones sus horas de trabajo excede la jornada ordinaria; mientras que el 10 % (n=6) restante indicó que sí hay una protección de los derechos, porque sus jefes inmediatos han garantizados las condiciones de trabajo digno.

18. Siente que es una persona a la cual el Estado protege realmente

Tabla 18. Sentimiento de protección proveniente del Estado. Fuente: Los autores

Pregunta 18	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy en desacuerdo	25	41,67 %
En desacuerdo	34	56,67 %
De acuerdo	1	1,67 %
Muy de acuerdo	0	0,00 %
Total	60	100 %

Figura 18. Sentimiento de protección proveniente del Estado. Fuente: Los autores





El 98,34 % (n=59) afirmó que no se sienten protegidos por el Estado, debido a distintos factores se vulneran sus derechos con mucha facilidad; además de los pocos controles que se realizan en los negocios populares. Apenas un individuo que representa el 1,67 % respondió sentirse protegido por el Estado.

DISCUSIÓN

A través de los resultados obtenidos en la recolección de datos se determinó un alto nivel de precariedad laboral que influye en la calidad de vida de los trabajadores que se desempeñan en los negocios populares que conforman el casco comercial de la cabecera cantonal de Dauile.

La primera sección de la encuesta sirvió para demostrar las pequeñas particularidades en razón a la información personal del encuestado, comprobando que en el cantón no se evidencia discriminación laboral de género, pues ambos tienen una participación significativa en el mercado; sin embargo, el 66 % (n=40) manifestó tener una edad entre 18 y 33 años, por lo cual existe una preferencia para disponer la mano de obra. Por otro lado, entre los negocios que más influencia tienen en el casco comercial están los almacenes de ropa, y los bares y restaurantes con una participación de 43 % y 20 % respectivamente.

La segunda sección determina los niveles de precariedad laboral, y para el efecto se analizan cinco de las variables para calcular la calidad de vida laboral mencionadas por Blanco y Julián (2019): b1) Inestabilidad laboral; b2) Inseguridad laboral; b3) Insuficiencia salarial; b4) Riesgo laboral; b5) Cronopiedad.

- **B1. Inestabilidad laboral:** El 90 % (n=54) de los trabajadores no cuentan con un contrato laboral predefinido con el empleador; y, sin esta condicionando no existe estabilidad, por lo cual el 94 % (n=56) afirmó que sus ingresos no son recurrentes.
- **B2. Inseguridad laboral:** Apenas dos personas del total de los encuestados (n=60) manifestaron estar afiliados al seguro social, sin embargo, el 97 % (n=58) indicó no gozar de tales beneficios, y de la misma forma no tienen la oportunidad de obtener una liquidación justa, recibir vacaciones, o una jubilación patronal por todos sus años de servicio.
- **B3. Insuficiencia salarial:** El 81,67 % (n=49) de los trabajadores de estos negocios populares se encuentran en situación de subempleo debido a que sus ingresos están lejos del Salario Básico Unificado, y no compensa el esfuerzo por el desempeño de sus funciones, por tanto, no existe una satisfacción por el salario recibido.
- **B4. Riesgo laboral:** Uno de los aspectos más relevantes que arrojó el resultado de la encuesta se dio en torno a la probabilidad de sufrir accidentes o enfermedades laborales, pues un influyente 63,33 % (n=38) afirmó que no existen peligros asociados al desenvolvimiento de sus actividades, y esto es debido a que la infraestructura interna, y los materiales proporcionados por el empleador son los adecuados para ejecutar el trabajo de forma óptima y eficiente, según lo expresado por el 73,34 % de los encuestados.
- **B5. Cronopiedad:** Se determinó que la carga horaria de los trabajadores es excesiva, y el empleador no cumple con lo dispuesto por ley respecto al desarrollo de la jornada ordinaria (40 horas semanales), así pues, el 78,34 % (n=47) de los encuestados no se sienten satisfechos con su entorno laboral.



La tercera sección evaluó la influencia de la precariedad laboral en la calidad de vida de los trabajadores de los negocios populares, y para términos del estudio se analizaron dos variables:

- **C1. Bienestar material:** No existe una percepción de goce y felicidad entre los trabajadores, pues el 78 % (n=47) indicó no sentirse cómodos con el goce de su trabajo, y esto es debido a que los ingresos que aportan a su hogar no son suficientes para subsanar sus necesidades básicas.
- **C2. Derechos:** Debido a las irregularidades que se presentan en el contexto de los negocios populares, el 90 % (n=54) de los trabajadores manifestó no sentir una protección sobre sus derechos, y por consiguiente existen sensaciones negativas hacia el Estado y a las autoridades municipales, quienes ejercen la función de regular estas malversaciones laborales.

Si bien la calidad de vida está influenciada por distintos factores, las condiciones laborales determinan el bienestar de los individuos en la sociedad (Mayanza, 2021), en este sentido, Ruiz, Navaz, y Ruiz T. (2020) exponen que una de las claves principales para el éxito empresarial es ofrecer un trabajo digno en sus instalaciones, pues es la forma en que el asalariado genera una sensación de satisfacción y deseo de superación, e impulsa su propio desarrollo para la consecución de los objetivos planteados por la organización y estimule su productividad (Recio, 2019).

Sin embargo, la realidad en los negocios populares que conforman el casco comercial de la cabecera cantonal de Daule es totalmente diferente, pues se evidencia que la mayor parte de los propietarios priorizan su propia inversión antes que cumplir con las obligaciones laborales de los trabajadores a su cargo; y esto demuestra un claro desinterés en cumplir con las obligaciones y prestaciones de servicios sujetos por ley y normados en el Código del Trabajo, pues escatiman en recursos a fin de emplearlos en el desarrollo de la infraestructura de sus establecimientos, y en la compra de materiales que les permitan generar una mejor rentabilidad considerando la eficiencia que estos productos en la producción.

CONCLUSIONES

Los negocios populares que conforman el casco comercial de la cabecera cantonal de Daule tienen un alto nivel de precariedad laboral durante el periodo 2020-2022, debido a la inexistencia de planes y ordenanzas que regulen su actuación en el mercado, y que contribuyan a mitigar los efectos de la informalidad en los comercios.

Algunos autores manifiestan que la concepción del trabajo desde la óptica de la teoría social consiste en obtener una remuneración derivada de una actividad que involucre algún tipo de esfuerzo físico o mental; en este sentido, la precarización se origina como producto del detrimento en las condiciones para mantener el empleo; es decir, se prolifera a partir de la violación de los derechos laborales consagrados en la Constitución de la Republica del Ecuador y en el Código del Trabajo.

Según una encuesta efectuada a 60 trabajadores de negocios populares que se encuentran en el casco comercial de la cabecera cantonal de Daule, se determinó que la mayor parte de ellos presentan desafíos que se relacionan a las variables: inestabilidad e inseguridad laboral, insuficiencia salarial, y cronopiedad. Así, por ejemplo, más del 90 % de los encuestados afirmó tener un contrato verbal, sin acceso a beneficios sociales con un salario inferior al básico unificado (USD 450), y una jornada laboral que excede las 40 horas de trabajo a la semana.

El problema de la precarización laboral repercute de forma negativa en la calidad de vida de los trabajadores, de tal manera que su bienestar material se ve afectado por ingresos insuficientes que no les permite satisfacer sus necesidades básicas; y por la vulneración de sus derechos laborales, mismos que no son regularizados.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador [BCE]. (junio de 2022). *Presentación Estructural: Estadísticas Macroeconómicas*. Obtenido de Banco Central del Ecuador [BCE]: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EstMacroEstruc2022.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (diciembre de 2022). *Presentación Coyuntural: Estadísticas Macroeconómicas*. Obtenido de Banco Central del Ecuador [BCE]: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EstMacro122022.pdf>
- Blanco, O., & Julián, D. (2019). *Una tipología de precariedad laboral para Chile: la precariedad como fenómeno transclásista*. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45009/RVE129_Blanco.pdf
- BPB. (4 de Febrero de 2022). *El SRI establece las reglas para emprendedores y negocios populares*. Obtenido de Pérez, Bustamante, y Ponce: <https://www.pbplaw.com/publicaciones/el-sri-establece-las-reglas-para-emprendedores-y-negocios-populares/>
- Briales, Á. (2017). Entre el ejército de reserva y el tiempo superfluo: Actualizaciones para una interpretación del desempleo desde la teoría crítica de Mark. *Constelaciones: Revista de Teoría Crítica*, 19(8-9), 367-388.
- Caminos, E. (2020). El mundo del trabajo y la precariedad laboral de los comunicadores y periodistas. *Revista de Estudios de Derecho Laboral y Derecho Procesal Laboral*, 2(2), 7-38. Obtenido de <https://revistas.unicauca.edu.co/index.php/justder/article/view/1912>
- Castillo Fernández, D., Arzate Salgado, J., & Arcos Sánchez, S. I. (2019). Precariedad y desaliento laboral de los jóvenes en México. 1. Iztapalapa, México: Grupo editorial Siglo Veintiuno. Recuperado el 26 de Junio de 2023, de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191129060210/Precariedad-y-desaliento-laboral.pdf>
- Castillo, D. (2022). Modelo de desarrollo, precariedad laboral y nuevas desigualdades sociales en América Latina. *Revista de la CEPAL*(136), 47-64. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47860/RVE136_Didimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cazau, P. (Marzo de 2006). Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. 26. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 20 de Junio de 2023, de <https://docplayer.es/9545689-Pablo-cazau-introduccion-a-la-investigacion-en-ciencias-sociales-tercera-edicion-buenos-aires-marzo-2006.html>
- CEPAL; OIT;. (Noviembre de 2020). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. La dinámica laboral en una crisis de características inéditas: desafíos de política. *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*(23). Recuperado el 20 de Junio de 2023, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46308/4/S2000601_es.pdf

Coba, G. (25 de enero de 2022). *El mercado laboral se recupera, pero impulsado por el empleo precario.* Obtenido de Diario Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-empleo-inadecuado-precario-trabajo/>

Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008 (Asamblea Nacional del Ecuador 25 de Enero de 2021). Recuperado el 5 de Junio de 2022, de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Cuevas, H. (2015). Precariedad, Precariado y Precarización. Un comentario crítico desde América Latina a The Precariat. The New Dangerous Class de Guy Standing. *Polis, Revista Latinoamericana*, 14(40), 313-329. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682015000100015>

Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205. Recuperado el 29 de Junio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

Engels, F. (13 de Marzo de 1868). Reseña del primer tomo de El Capital de Carlos Marx para el Demokratisches Wochenblatt. Marxists Internet Archive. Recuperado el 7 de Julio de 2023, de <http://www.marxists.org/espanol/m-e/1860s/resena.htm>

España Montoya, B. R. (2021). Análisis de los efectos económicos y sociales post pandemia Covid-19 en los usuarios del Crédito del Desarrollo Humano del Guasmo Sur, Guayaquil-Ecuador. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 20 de Junio de 2022

Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule. (2019). *Plan de trabajo de la candidatura a la alcaldía del cantón Daule 2019-2023.* Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule: https://www.daule.gob.ec/documents/20124/429138/PLAN_TRABAJO_ALCALDE_DR_WILSON_CA%C3%91IZARES.pdf

Guadarrama, R., Hualde, A., & López, S. (2012). Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico-metodológica. *Revista mexicana de sociología*, 74(2), 213-243. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v74n2/v74n2a2.pdf>

Guerrero, P., Balboa, M., & Miranda, G. (2017). Sufrimiento y reconocimiento en el trabajo: Un estudio de caso. *Teuken Bidikay*, 8(11), 175-190.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (J. Mares Chacón, Ed.) México D.F.: The McGraw-Hill. Obtenido de <http://www.pucesi.edu.ec/webs/wp-content/uploads/2018/03/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%A1da-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-l%C3%ADnea.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (2017). *Encuesta nacional de empleo, subempleo y desempleo.* Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2017/Junio/062017_Presentacion_M.Laboral.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (2022). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), anual 2021*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Anual-2021/Bolet%C3%ADn%20t%C3%ADcnico%20anual%20enero-diciembre%202021.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (2023). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYTIzYjE1Y2YtMTA0OS00OGJhLWE1YzMtZTVhYTY1ZGRjMDc3IiwidCI6ImYxNThhMmU4LWNhZWMtNDQwNi1iMGFiLWY1ZTI1OWJkYTExMiJ9>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2023). *Trabajo precario*. Obtenido de Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud: <https://istas.net/salud-laboral/trabajos-trabajadores-y-colectivos/trabajo-precario>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España. (2022). *Formas de la precariedad laboral*. Obtenido de Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España: <https://istas.net/formas-de-la-precariedad-laboral-0>

ITSQMet. (7 de Octubre de 2022). *SRI: Régimen General y RIMPE*. Obtenido de Instituto Tecnológico Universitario Quito Metropolitano: <https://itsqmet.edu.ec/>

Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, Registro Oficial No. 151 (Asamblea Nacional 28 de Febrero de 2020). Recuperado el 23 de Junio de 2023, de Portal Único de Trámites Ciudadanos: https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_LEY-ORGANICA-EMPRENDIMIENTO-INNOVACION.pdf

Mayanza, L. (2021). *La precarización de los derechos de los trabajadores y el teletrabajo [Tesis de pregrado]*. Obtenido de Universidad de Los Andes: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12723/1/MAYANZA%20CHUCHO%20Luis.pdf>

Morán, D., & Lozano, C. (2018). Condicionantes de la Pobreza Rural en el Ecuador 2007-2014: Una estimación de modelos Probit. *REICE: Revista Electrónica De Investigación En Ciencias Económicas*, 5(10), 38-53. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/reice.v5i10.5529>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2018). *El trabajo precario aumenta*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas [ONU]: <https://news.un.org/es/audio/2018/05/1433672>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (17 de noviembre de 2020). *COVID-19 deja un rastro de alta desocupación, inactividad y precariedad en el empleo en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo [OIT]: https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_764643/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe (nº23): La dinámica laboral en una crisis de características inéditas: desafíos de política*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo [OIT]: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_760451.pdf

Peraza de Aparicio, C. X. (30 de Noviembre de 2022). Retrospectiva de la actividad productiva, desempleo y precarización post COVID-19 en Sabanilla, cantón Daule, Ecuador. *RECIMUNDO. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 660-670. doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(4\).octubre.2022.660-670](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(4).octubre.2022.660-670)

Pereira, L. (2008). Teoría social y concepción del trabajo: una mirada a los teóricos del siglo XIX. *Gaceta Laboral*, 14(1), 81-101.

Pita, S., & Pértegas, S. (27 de Mayo de 2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad Aten Primaria*, 76-78.

Recio, A. (2007). Precariedad laboral: reversión de los derechos sociales y transformación de la clase trabajadora. *SOCIEDAD Y UTOPÍA. Revista de Ciencias Sociales*(29), 273-291. Obtenido de oai:ddd.uab.cat:137812

Ruiz, M., Navas, J., & Ruiz, T. (2020). El subempleo en la estructura productiva y social de la provincia de Tungurahua-Ecuador. *Revista ENIAC Pesquisa*, 9(2), 311-330. Obtenido de <https://ojs.eniac.com.br/index.php/EniacPesquisa/article/view/692/pdf>

Salazar, Y. (30 de diciembre de 2022). *La precariedad laboral en las plataformas digitales de Ecuador*. Obtenido de Diario Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/firmas/precariedad-laboral-plataformas-digitales-ecuador/>

Sen, A. K. (2000). El desarrollo como libertad. *Gaceta Ecológica*, 55, 14-20. Recuperado el 10 de Junio de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/539/53905501.pdf>

Triana, H. A. (2019). Tienda Online Andrew Store para la comercialización de productos naturales. Daule, Ecuador: Instituto Técnologico Superior "Juán Bautista Aguirre".

Valero, E., Utzetc, M., & Martína, U. (2022). ¿Cómo afectan las distintas dimensiones de la precariedad laboral a la salud mental? *Gaceta Sanitaria*, 36(5), 477-483. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.11.006>

Vejar, D. (2019). La precariedad del trabajo en las sociedades contemporáneas. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 37(2), 3-5. Obtenido de <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v37n2a01>

Vera, H., Castellanos, J., Velázquez, Á., González, R., & Rosario, E. (2020). *¿Trabajo decente o precariedad laboral? Una aproximación a la situación de los trabajadores en Puerto Rico*. Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jennifer-Castellanos-Barreto/publication/346970891_Trabajo_decente_o_precariedad_laboral_Una_aproximacion_a_la_situacion_de_los_trabajadores_en_Puerto_Rico/links/604139b892851c077f188d26/Trabajo-decente-o-precariedad-l

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y FACTURACIÓN PARA LA LAVANDERÍA “LA ORIGINAL”

ADMINISTRATION AND BILLING SYSTEM FOR THE LAUNDRY "LA ORIGINAL"

Ingrid Elizabeth Borja Peña

Ingeniera en Sistemas
Universidad Bolivariana del Ecuador,
Durán, Ecuador.
ORCID: 0000-0002-2031-4782
ieborjap@ube.edu.ec

Olvera Martínez Kevin Andrés

Estudiante Tecnología Superior en
Desarrollo de Software
Instituto Superior Tecnológico Juan
Bautista Aguirre, Daule- Ecuador
ORCID: 0000-0002-5451-4715

Quimis Martínez Génesis Johennia

Estudiante Tecnología Superior en
Desarrollo de Software
Instituto Superior Tecnológico Juan
Bautista Aguirre,Daule -Ecuador
ORCID: 0000-0002-6042-5436

Obando Galarza José Andrés

Estudiante Tecnología Superior en
Desarrollo de Software
Instituto Superior Tecnológico Juan
Bautista Aguirre, Daule- Ecuador
ORCID: 0000-0002-8335-0879

Revista Científica Aristas

Recibido: 6 de noviembre del 2023
Aceptado: 17 de noviembre del 2023
Vol. 5, No. 2, noviembre 2023
ISSN: 2600-5662
Pág. 85-100

RESUMEN

El auge de pequeñas y medianas empresas o bien denominadas PYMES ocurrió durante la pandemia del COVID-19, no obstante, este proceso se estaba suscitando en el Ecuador desde mucho antes debido a las oportunidades brindadas por parte del gobierno a través de las diferentes entidades públicas y privadas para un desarrollo sostenible y equitativo de la sociedad. La consolidación de estas pequeñas empresas requiere de una línea de tiempo más extensa donde se complementen con recursos tecnológicos para la modernización de pequeños procesos. Para la presente investigación, del proceso de administración y facturación de la lavandería “La original” resulta necesaria para su crecimiento progresivo.

A través del desarrollo de un sistema de escritorio con el lenguaje de programación JAVA, se agilizará diferentes procesos de facturación que pueden integrarse al sistema como los reportes de registros mensuales, utilizando el gestor de base de datos MySQL Workbench, necesario para guardar los registros de forma local. Aplicando la metodología scrum, ya que es la más adecuada para este proyecto porque permite el trabajo colaborativo, entre los autores y el cliente, adjudicando un estatus de confianza y transparencia por las contantes iteraciones de procesos o Sprint, con un enfoque cualitativo atreves de una entrevista.

Como resultado de la investigación se desarrolló el sistema de escritorio para los procesos de administración y facturación incluyendo todos los servicios que ofrece la lavandería en relación con los requerimientos establecidos.

Keywords: scrum, java, innovation, pyme



The rise of small and medium-sized companies or so-called SMEs occurred during the COVID-19 pandemic, however, this process was taking place in Ecuador long before due to the opportunities provided by the government through the different public entities. and private for a sustainable and equitable development of society. The consolidation of these small companies requires a longer timeline where they are complemented with technological resources for the modernization of small processes. For the present investigation, the administration and billing process of the laundry "La original" is necessary for its progressive growth. Through the development of a desktop system with the JAVA programming language, different billing processes will be streamlined that can be integrated into the system such as monthly record reports, using the MySQL Workbench database manager, necessary to save the records of local way. Applying the scrum methodology, since it is the most appropriate for this project because it allows collaborative work, between the authors and the client, awarding a status of trust and transparency due to the constant iterations of processes or Sprint, with a qualitative approach through a interview. As a result of the investigation, the desktop system was developed for the administration and billing processes, including all the services offered by the laundry in relation to the established requirements.

INTRODUCCIÓN

Se puede plantear que no existe un concepto exacto de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), debido a las diversas variables de estas pequeñas y medianas empresas pueden cambiar en relación con la economía del país donde se encuentran, es decir una PYMES puede ser grande para un país cuya economía no alcanza niveles significativos en relación de la economía mundial, mientras que para otro país con una economía grande la propia empresa puede ser pequeña. (Cleri, 2007)

Por otro lado (Carrillo, 2019) nos dice que las Pymes significa pequeñas y medianas empresas dependiendo de su estructura ya sea el número de trabajadores que tiene, las ventas que han realizado, el tiempo presente en el mercado de los negocios estos puntos son los que identifican su crecimiento económico.

A escala internacional en los últimos años se ha priorizado el desarrollo de la microempresa como alternativa llamada a jugar un rol importante para reducir el desempleo y la pobreza; en un escenario donde las tecnologías están ocupando el lugar de la fuerza de trabajo. En ese ambiente las PYMES están llamadas a resolver un problema social enfocado en el aporte económico, que se genera en el entorno familiar y de pequeñas comunidades, de manera que se puedan estimular los elementos vinculados al desarrollo económico y social con empleos decorosos. (Rodríguez & Aviles, 2020)

La situación actual de las PYMES en el Ecuador representa el 99,5% de las unidades productivas (Rodríguez & Aviles, 2020) (p. 197). Con esta cifra se puede aseverar el auge de las PYMES en los últimos años, no obstante, (Rodríguez & Aviles, 2020) también exponen que “a pesar de este crecimiento exponencial como flujo principal de la alternativa de nuevas plazas de empleo, estas no se consolidan por factores como la necesidad no por la oportunidad, falta de innovación tecnológica” (p.197). Es decir que las TIC'S interponen en una microempresa una ventaja dinamizadora para su



productividad. En la actualidad, los usuarios resultan más exigentes y buscan servicios que favorezcan en tiempo y dinero. Si bien es cierto contrarrestar estos factores también requiere de una inversión por parte del (los) propietario(s) o socio(s) de una PYME, resulta necesario para mantener una competitividad idónea. Transformar una PYME tradicional en innovadora no solo requiere de su presencia en redes sociales sino más bien ocupa una modificación desde su metodología compraventa, lo que incluye el sistema de administración y facturación.

Para esclarecer el panorama de los propietarios de las PYMES que en su mayoría poseen escasos recursos para adentrarse en esta transformación el Ecuador tipificó desde la Constitución del 2008 publicada en el sitio web de (Ministerio de Defensa del Ecuador, 2021) los siguientes artículos “276, 281 y 283”; los cuales permiten la apertura de esta innovación con la complementariedad de áreas como la educativa y de instituciones financieras públicas y privadas. Además, en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones art. 54 publicado en el sitio web (Correos del Ecuador, 2018) se indica que las instituciones de educación superior públicas y privadas, nacionales e internacionales pueden participar en programas de emprendimiento y producción (p. 24). De esta manera la presente investigación surge como una alternativa innovadora desde el campo educativo para la lavandería “La Original”, en la cual autores y clientes obtendrán conclusiones que favorezcan intereses particulares.

A continuación, se expondrán algunos proyectos donde se asevera la importancia de la innovación tecnológica en los sistemas de administración y facturación; y las razones por las cuales no se efectúa en la mayoría de las empresas. Según (Calle M. , 2021) el “desconocimiento, falta de tecnología y cultura organizacional cerrada” (p. 368); son factores que obstaculizan el proceso de innovación de las PYMES y este último es quizás el de mayor relevancia por la condicionante de invariabilidad, cuando un conjunto, organización o ideología no se muestra flexible a cambios, una transformación en innovación tecnológica resulta compleja, provocando que las PYMES minimicen su competitividad. De forma contraria, si estas condicionantes no representan ninguna barrera, el posicionamiento en los mercados previamente analizados de una determinada PYMES es inminente y se fortalecerá según (Calle M. , 2021) en aspectos como “interacción externa e interna, integración de todo el conjunto participativo y eficiencia desde la dimensión financiera” (p. 367).

Desde otra perspectiva, (Dayanara & William, La innovación como factor decisivo en la internacionalización de las PYMES en Ecuador, 2021, págs. 1-2) exponen en su investigación denominada “La innovación como factor decisivo para la internacionalización de las PYMES en Ecuador” lo siguiente:

Que la innovación también debe ser considerada para un proceso de internacionalización y en el Ecuador esto no se cumple porque se encuentra en índices de ranking muy por debajo de cifras que representan una hegemonía en términos de competitividad empresarial como el Foro Económico Mundial y Global Innovation Index.

Estos indicadores expuestos por entidades reconocidas a nivel mundial demuestran que el Ecuador no posee una economía abierta a las inversiones extranjeras y locales, no posee un estatus consolidado de complementariedad entre instituciones y organismos responsables del desarrollo productivo del país, ni de la autogestión en ámbitos científicos



y técnicos investigativos que promulguen de manera local la innovación desde lo tecnológico en los sistemas de administración y facturación para la internacionalización.

Por otro lado, un buen sistema de administración requiere de una comunicación ininterrumpida entre todos los departamentos de una PYME por medio del trato presencial y por medio de la digitalización de procesos que utilizan internet o de manera local (sin internet) (Sánchez & Mirian, 2018). Si esta cadena de comunicación se coarta, la empresa tendría inconvenientes entre empleados y jefes, entre empleados y clientes; y entre la empresa y proveedores; provocando retraso en la utilización del producto o servicio para el cliente e incluso perdidas en porcentajes altos si el proceso de administración no es solventado a tiempo.

Si las PYMES desarrolla un sistema de administración, lo más probable es que también se desarrolle un sistema de facturación, el cual según (Gonzalez & Galarza, 2018) es es necesario desde varios enfoques “innovación, obligación tributaria y disminución de gastos de utilería, almacenaje, despacho y demás” (p. 3). Se puede deducir que desde estos enfoques existe una falta de culturización de los procesos tributarios, lo que causa resistencia desde lo moral, ético y legal. Quizás este último escenario por imposición termina de contraponer los demás aspectos y es una problemática recurrente contextualizada en el presente proyecto.

(Cleri, 2007) no dice que la productividad de las PYMES está sujeta al acervo del capital y conocimiento, al nivel tecnológico con que opera la habilidad directiva para gestionar.

En conclusión, se puede deducir respecto a lo planteado en este apartado, que desarrollar un adecuado sistema de administración y facturación como innovación tecnológica que incurre directamente en la metodología del proceso de compraventa de toda PYME resulta necesaria para su reconocimiento, crecimiento y sostenimiento. Si esto se cumpliera a cabalidad, el ecuador tendría un dinamismo económico único en el mundo por las cifras de emprendimiento mencionadas al inicio.

El Objetivo es desarrollar un sistema de escritorio con el lenguaje de programación java que permita gestionar la administración y facturación de la lavandería “La Original”, la cual presta servicio de limpieza para prendas de protección contra químicos.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación posee un enfoque cualitativo de tipo experimental, puesto que se utilizó la metodología scrum que permitió evaluar todo el proceso de validación de las necesidades de la lavandería “La Original” a través de una propuesta tecnológica para desarrollar un sistema de administración y facturación particularizado; el cual a través del cumplimiento de cada objetivo o sprint se optimice progresivamente.

Scrum ayuda a solventar estos riesgos involucrando al cliente en el proceso de desarrollo. El cliente, en conjunto con el equipo de desarrollo, es quién define qué se hace y cuándo se hace. El equipo es el que se compromete con qué puede entregar en la duración del sprint -ciclo de desarrollo- e involucra al cliente en la inspección. Scrum hace parte integral de la inspección al cliente, permitiéndole realizar revisiones tempranas de los desarrollos y una revisión general del proceso, con el fin de que él mismo, con sus ideas, aporte al proceso, ayude a mejorar la sinergia del equipo y a que efectivamente se entregue lo que él espera. (Rodríguez & Dorado, 2015)



Además, se consolidará a través de una entrevista dirigida al dueño de la lavandería, la importancia de la innovación de estos procesos y analizar las razones que lo impiden.

Las entrevistas son una técnica de investigación cualitativa que consiste en formular preguntas abiertas para conversar con los encuestados y obtener datos sobre un tema. En la mayoría de los casos, el entrevistador es el experto en la materia que pretende conocer las opiniones de los encuestados mediante una serie de preguntas y respuestas bien planificadas y ejecutadas. (Ramírez M. R., 2018)

A continuación, se detallarán los materiales y métodos utilizados para generar significancia en el presente estudio sobre todo desde una perspectiva de innovación tecnológica donde el estudiante optimice su perfil profesional adjudicándose competencias de forma pragmática.

Los programas o softwares utilizados son Java y MySQL, los cuales permiten diseñar un sistema de escritorio para establecer procesos de administración y facturación desde dos perspectivas Front End y Back End respectivamente. Es necesario esclarecer ambos conceptos para facilitar la diferenciación de funcionalidades de códigos en investigadores junior y sobre todo para personas ajenas al campo de la programación. De acuerdo con Kenneth (2020) el Front End y el Back End representan:

Todos los elementos que el usuario o cliente visualiza en la pantalla de cualquier dispositivo tecnológico e interactúa; mientras tanto, la segunda variable infiere a la parte lógica, lo que el usuario no alcanza a visualizar, pero garantiza la funcionalidad correcta de todos los elementos. (pp. 12-13)

En consecuencia, ambos elementos son complementarios, si la parte visible no es respaldada con un código lógico y ordenado, no presentaría funcionalidad alguna, no tendría interacción y en el caso específico del sistema de escritorio para procesos de administración y facturación estos no tendrían validez; su registro en una base de datos sería inexistente y no podría realizarse una declaración tributaria adecuada.

Planeación del proyecto

En este proyecto se han tenido en cuenta todos los elementos y han sido utilizados la mayor parte de ellos. Un sprint es la base de toda la metodología, es el tiempo asignado para ejecución de un grupo de tareas que tiene como objetivo diseñar la arquitectura del software para facilitar la interacción del usuario del sistema.

Es recomendable que el sprint sea máximo de un mes y mínimo de dos semanas. (programación.2008).



Tabla 1. SPRINT. Fuente: Los autores

Sprint-1 From 01-03-22 To 4-03-22	Sprint-2 From 07-03-22 To 11-03- 22	Sprint-3 From 14-03-22 To 18- 03-22	Sprint-4 From 21-03-22 To 25-03- 22	Sprint-5 From 26-03-22 To 27-03- 22	Sprint-6 From 28-03- 22 To 28- 03-22
1.- Definición del Tema 2.-Prototipos del sistema y facturación del programa 3.- Definición del requerimiento del programa	4.- Definición de roles 5.- Análisis del equipo	6.- Aplicación del scrum 7.- Código del programa 8.- Modelos de caso de uso	8.-Login 9.-Iniciar sesión 10.- Registro de facturación	11.-Crear módulos 12.- Gestión de información 13.- Mostar resultados del programa	14.- Manual del usuario de la aplicación 15.- Manual técnico de la aplicación

Por otra parte, el caso de uso expuesto en la imagen número uno, permite una explicación ampliada de la estructura y de los usuarios que intervienen en el sistema administración y facturación:

Figura 1. Caso de uso administrador. Fuente: Los autores





Caso de uso: Gestión de facturación y reporte mensual.

Descripción: El administrador podrá acceder únicamente cuando inicie sesión en sistema pueda registrar los ingresos de las prendas y generar facturación o reporte mensuales.

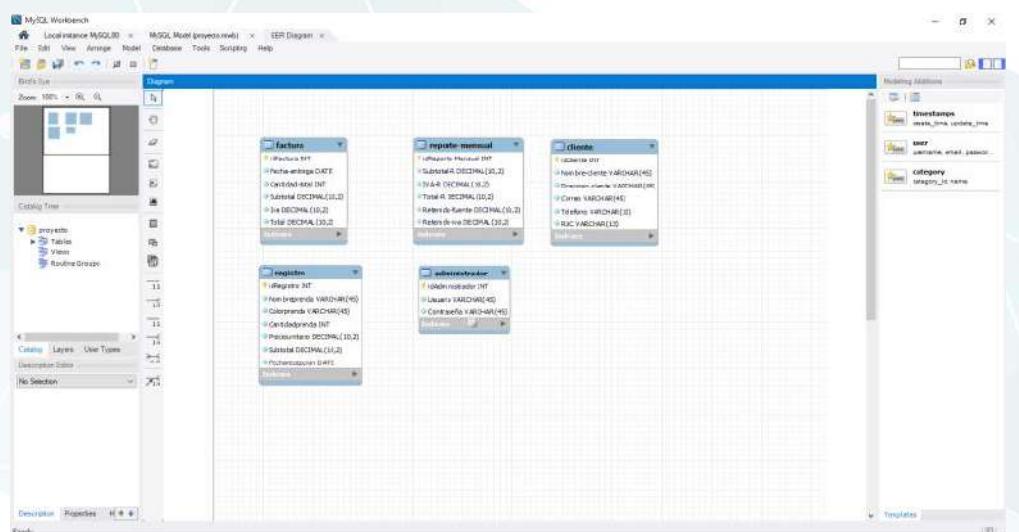
Actor principal: Administrador

Flujo principal:

El caso de uso que se ataña al presente proyecto interpone un solo usuario denominado administrador por la lavandería “La Original”, quien a su vez se encarga de iniciar sesión, registrar el ingreso de prendas, generar facturas por entregar con una extensión de pago y generar reporte mensual de ingresos. Todas estas funciones del sistema de escritorio para la administración y facturación permiten agilizar estos procesos y mantener una interacción más fluida entre el administrador y los clientes. Se identificó las necesidades del negocio y se crearon los diferentes módulos que desglosarán la información en tablas, una funcionalidad del programa MySQL.

A continuación, se exponen las tablas creadas en el programa MySQL con sus respectivos nombres de campos, tipos y restricciones:

Figura 2. Base de datos. Fuente: Los autores



Las tablas en la base de datos de MySQL son: administrador, registro, factura, reporte mensual y cliente. Para especificar el nombre de los campos, el tipo y las restricciones, se clasificará a continuación en la tabla número uno:

Tabla 2. Campos de la tabla administrador. Fuente: Los autores

Nombre del campo	Tipo de campo	Restricción
Usuario	Varchar	(45)
Contraseña	Varchar	(45)

En adición, para analizar de forma paralela la esquematización visual que facilita MySQL con el código en su estado natural para la creación de los módulos es necesario sectorizarlos en la tabla número dos:



Tabla 3. Código de creación del esquema y de las tablas. Fuente: Los autores

Creación de Esquema	Creación de tabla administrador	Creación de tabla registro
<pre> CREATE SCHEMA IF NOT EXISTS `Proyecto`; USE `Proyecto`; CREATE TABLE IF NOT EXISTS `Administrador` (`idAdministrador` INT NOT NULL AUTO_INCREMENT, `Nombre-prenda` VARCHAR(45) NOT NULL, `Usuario` VARCHAR(45) NOT NULL, `Contraseña` VARCHAR(45) NOT NULL, PRIMARY KEY (`idAdministrador`)) ENGINE = InnoDB; SET utf8 ; CHARACTER SET utf8 ; </pre>	<pre> CREATE TABLE IF NOT EXISTS `Registro` (`idRegistro` INT NOT NULL AUTO_INCREMENT, `Nombre-prenda` VARCHAR(45) NOT NULL, `Cantidad-prenda` INT NOT NULL, `Color-prenda` INT NOT NULL, `Precio-unitario` DECIMAL(10,2) NOT NULL, `Fecha-recepcion` DATE NOT NULL, `Subtotal` DECIMAL(10,2) NOT NULL, PRIMARY KEY (`idRegistro`)) ENGINE = InnoDB; </pre>	<pre> CREATE TABLE IF NOT EXISTS `Proyecto`(`Registro` (`idRegistro` INT NOT NULL AUTO_INCREMENT, `Nombre-prenda` VARCHAR(45) NOT NULL, `Cantidad-prenda` INT NOT NULL, `Color-prenda` INT NOT NULL, `Precio-unitario` DECIMAL(10,2) NOT NULL, `Fecha-recepcion` DATE NOT NULL, `Subtotal` DECIMAL(10,2) NOT NULL, PRIMARY KEY (`idRegistro`)) ENGINE = InnoDB; </pre>

Los códigos presentados en la tabla numero dos pueden ser considerados como Back End dentro de MySQL porque estos permitirán la visualización de un esquema ordenado que contiene las funciones de los módulos para el sistema de administración y facturación de la lavandería “La Original”. Cada nueva tabla creada deberá vincularse con el esquema y de la misma manera, estará asociada a un motor de almacenamiento, para el caso del presente proyecto fue considerado “InnoDB”

Por otra parte, este esquema y desde luego las tablas que lo conforman deben conectarse a una base de datos y para esto se utiliza el siguiente código de vinculación o llamamiento a una conexión local o también denominada de escritorio. A continuación, en la figura número 3 se detalla:

Figura 3. Código de la conexión a la base de datos. Fuente: Los autores

```

public class conection {
    private final String base = "base_dd_pp";
    private final String user = "root";
    private final String password = "1234";
    private final String url = "jdbc:mysql://localhost:3306/" + base;
    private Connection con = null;

    public Connection getConection() {
        try {
            Class.forName("com.mysql.cj.jdbc.Driver");
            con = DriverManager.getConnection(url, user, password);
            System.out.println("Bien");
        } catch (ClassNotFoundException ex) {
            Logger.getLogger(conection.class.getName()).log(Level.SEVERE, null, ex);
            System.out.println("mal");
        } catch (SQLException ex) {

```



Por último, también resulta es necesario indicar la interfaz Front End del sistema de escritorio para los procesos de administración y facturación.

Figura 4. Inicio de sesión. Fuente: Los autores



Figura 5. Búsqueda de fecha de registro. Fuente: Los autores



Figura 6. Servicio. Fuente: Los autores





La **figura 4** muestra el menú principal del sistema de facturación, el cual dará inicio de sesión ubicando el usuario y contraseña correctamente, en caso de que el usuario digite mal el usuario y contraseña el sistema arrojará un mensaje de error con una descripción diciendo cual es el error.

Si logramos ingresar correctamente el usuario y contraseña en el inicio de sesión, se nos mostrará nuestra pantalla principal **figura 7**, la cual contendrá los dos módulos que son registro de prenda y facturación para acceder a dichos módulos, el usuario deberá dar clic en su imagen correspondiente y se le abrirá una ventana emergente y no podrá volver a acceder a la pantalla principal si no cierra la ventana emergente que abrió primero.

Al dar clic en registros de prendas **figura 7** se mostrarán los módulos principales del sistema de administración y facturación de la lavandería La Original, la **figura 4**, **figura 5** y **figura 6** muestra un diseño simple para facilitar el registro de las prendas, color, cantidad, el precio unitario, subtotal, fecha de ingreso y dos botones para agregar o eliminar el servicio. Se empleó jcheckboxs para limitar las opciones a elegir entre prenda y color, varios jtextfields para el ingreso de cantidad y precio unitario y una jtable para guardar todos estos datos en filas. Uno de los mayores problemas que se presentaron fue la conexión a la base de datos, pero fue resuelto a través de una investigación conjunta.

De la misma manera, el módulo de registro permite la búsqueda mediante la fecha con dos acciones interpuestas en los botones de buscar y limpiar. Para cumplir con esta funcionalidad se utilizó una búsqueda de sql y una jtable para mostrar los resultados que coincidan con la consulta.

Tanto el diseño o Front End como la funcionalidad del sistema de administración y facturación fue del agrado del cliente. A través de las reuniones programadas se consolidó información de relevancia para la adjudicación de módulos y desde luego funcionalidades en el sistema de escritorio para los procesos de administración y facturación. De ello se puede indicar que la última disposición añadida fue una pantalla para que el administrador pueda elegir que acción ejecutar. Esta funcionalidad se consolidó usando los diferentes tipos de layouts. Dicha ventana permite elegir entre abrir la pantalla de ingreso de prendas o abrir la de búsqueda de registros. A continuación, la imagen número siete la describe de manera visual:

Figura 7. Pantalla de opciones. Fuente: Los autores





Finalmente tenemos el módulo de facturación que permite la búsqueda de registro para generar la factura de pago.

Figura 8. Interfaz de error de búsqueda y fecha. Fuente: Los autores



Figura 9. Búsqueda. Fuente: Los autores



Figura 10. Búsqueda con registros. Fuente: Los autores

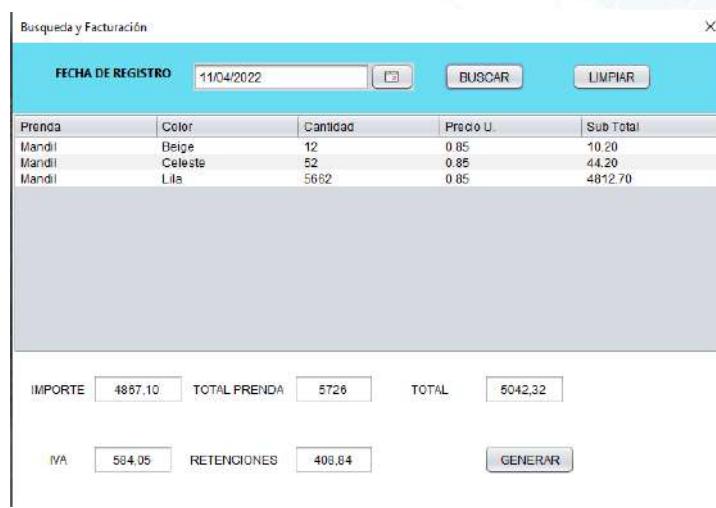




Figura 11. Factura. Fuente: Los autores



En la pantalla de búsqueda de registros **figura 8**, el sistema requerirá que el usuario elija una fecha en la cual se buscarán los registros si hay, se mostrarán en la tabla que hay debajo y se calcularán los valores como subtotal, IVA, retenciones y total. Si no, simplemente se mostrará un mensaje con un error.

En el apartado búsqueda **figura 9** se podrá generar la factura **figura 11** dándole clic al botón GENERAR, el sistema creará un documento PDF con los resultados de la búsqueda cabe aclarar que este botón solo se activara si se encuentran registros en la fecha figura n10.

En adición, se obtuvo información por medio de la técnica entrevista, en conjunto con el recurso cuestionario, este último consta de ocho preguntas asociadas a las variables; detectando contenido de primera mano respecto a los factores que han impedido esta innovación y si actualmente se encuentra preparada la lavandería para su ejecución.

Tabla 4. Herramientas utilizadas. Fuente: Los autores

Característica	Herramientas utilizadas
Lenguaje de programación	Java
Gestores de bases datos	MySQL
IDE (entornos de interfaz gráfica)	NetBeans
Herramientas del diseño	Animaker e ilustrador y Filmora
Paradigma de programación	Poo (programación orientada objeto)
Liberia	Msqli-connector-java-8.1 Jdk 12.6 (default)



RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se comparten los resultados de la entrevista aplicada al cliente, cuyo principal objetivo fue analizar las razones que impiden la innovación de los procesos de administración y facturación en la lavandería “La Original” y la importancia de implementarlos.

1) ¿Cuáles son los factores que han impedido la innovación en los sistemas de administración y facturación de su negocio?

Los factores que han impedido aplicar una innovación de este tipo en mi negocio, es el desconocimiento, la falta de cultura informática respecto a la agilización de procesos de facturación y administración; así mismo, el reducido presupuesto para cubrir todo el proceso de elaboración, el cual incluye desde luego un análisis de las necesidades, constantes cambios, pruebas, etc.,

2) ¿De acuerdo a la condición económica actual del país, considera que es el factor primordial para innovar estos procesos y mantener la competitividad necesaria en el mercado?

Considero que, si es una condicionante que genera este atraso en los pequeños negocios o PYMES, si existiese mayor flexibilidad al otorgamiento de créditos más amplios o altos, para analizar una innovación tecnológica y desde luego el recurso humano para aplicar mantenimientos del sistema o resolver inconvenientes que surgen en la medida que surgen nuevas necesidades.

3) ¿La lavandería “La Original” se encuentra preparada para aplicar un sistema de administración y facturación?

Desde luego, la lavandería “La Original” se encuentra preparada con los equipos necesarios (laptops) en sus diferentes estaciones de trabajo para ejecutar este sistema de administración y facturación.

4) ¿Cuál es método actual que utiliza para registrar información de su negocio?

El método que utiliza la lavandería La Original es el registro de datos en Excel.

5) ¿Qué información le gustaría poder registrar en el sistema?

El registro de la entrega de uniformes y en base a esto realizar un reporte mensual.

6) ¿Qué tipo de reporte le gustaría obtener del sistema?

Un reporte mensual de todos los registros.

7) ¿Actualmente su empresa presta servicio para varias entidades o una específica?

La lavandería ofrece sus servicios a un solo laboratorio



8) ¿Considera que al implementar este sistema tendría una notable mejora en la productividad?

Si, porque ayudará a automatizar el proceso de facturación de la lavandería.

El cliente que a su vez cumple con la función de administrador de este sistema de escritorio, siempre tuvo ideas claras respecto a su metodología tradicional de administración y facturación. Posterior estas ideas fueron innovadas para su implementación desde el ámbito tecnológico. Es claro que consensuar los módulos o extensiones requeridas para ejecutar de la manera más similar el sistema de facturación y administración tradicional hacia una innovación encaminada a la sistematización no fue un proceso fácil. Las múltiples reuniones con el administrador o cliente no solo permitieron encontrar un diseño que se ajuste a la simplificación de estos procesos sino también satisfacer dudas con respecto a la seguridad en respaldos de registros. Explicar el funcionamiento del Front End no fue un proceso complejo porque el administrador posee conocimientos informáticos básicos de navegación en entornos o plataformas para ejecutar procesos de cálculo y búsqueda.

De manera general los resultados obtenidos fueron positivos porque se logró satisfacer las necesidades del negocio en sus procesos de administración y facturación tradicional. Se resolvió a través del sistema de escritorio la visualización de un reporte mensual de todos los registros, requerimiento acordado en conjunto con el cliente.

Adicional, desde una perspectiva experimental, el trabajo colaborativo como parte de la metodología scrum fue notable para el desarrollo de habilidades técnicas que se ajustan al perfil profesional necesarias para el desarrollo de futuros sistemas o aplicaciones. A través de este se beneficia no solo el ámbito educativo en la formación de sus profesionales sino también el sector productivo del país, específicamente los pequeños emprendedores en la consolidación de las PYMES, sostenimiento y futura expansión e internacionalización porque se ejecuta lo tipificado en el Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversiones y en la Constitución de la República.

CONCLUSIONES

El presente estudio realizado, evidencia que, en términos del desarrollo productivo, la lavandería “La Original” se erige como una PYMES con estatus de innovación referente a las competencias del sector, con una visión de expansión de acuerdo a estudios del mercado a diferentes provincias y desde luego fuera de los límites nacionales.

Con respecto a las dudas que posee el cliente en este proceso de innovación del sistema de administración y facturación, fueron dilucidadas. El cliente también adquirió experiencia para futuras innovaciones desde un enfoque expansivo de ofrecer sus servicios a más laboratorios u otras empresas que manejen materiales pesados. A partir de ello, el administrador puede analizar con pensamiento crítico la complejidad o no de la masificación de los servicios ofrecidos.

En definitiva, se particularizó el sistema de escritorio para los procesos de administración y facturación insertando todos los servicios que ofrece en relación de las prendas, colores y cantidad para obtener el coste final.

Con referencia al diseño de la arquitectura del software y la interacción del usuario con el sistema, se despejaron dudas no solo en las reuniones a través de la explicación detallada del funcionamiento de los módulos, sino que además se elaboró un manual de usuario Front End y técnico para el Back End. De esta manera la manipulación de los registros desde el sistema de escritorio y desde la base de datos como tal es responsabilidad del administrador.



En términos técnicos se utilizaron los parámetros o códigos acordes a lo que requería cada módulo para hacer el llamado de los registros que coincidan con la búsqueda, delimitar las opciones de registro, diferenciar caracteres para el ingreso del usuario y contraseña, etc.

Se determinó a través de la investigación bibliográfica y entrevista que los factores que impiden la innovación de los procesos de facturación y administración son: la falta de cultura informática y mayor incentivo por parte del gobierno con programas de crédito y capacitación para emprendimientos.

BIBLIOGRAFÍA

- Calle, M. (2021). Pensamiento Empresarial. *UDA AKADEM*, 343-369.
- Calle, M., Sofia, C., González, M., & Vera, J. (2021). Propuesta de un modelo de innovación abierta a un sector de la PYMES en la ciudad de Cuenca. *Universidad del Azuay Revistas*(8), 343-373. Obtenido de <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/447/647>
- Carrillo, S. (15 de Junio de 2019). *GRUPO ENROKE*. Obtenido de GRUPO ENROKE: <https://blog.grupoenroke.com/>
- Cleri, C. (2007). El lobro de la PyMEs. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Correos del Ecuador. (2018). *Código orgánico de la producción, comercio e inversiones, COPCI*. Obtenido de Correos del Ecuador: <https://www.correosdecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- Dayanara, O., & William, P. (2021). *La innovación como factor decisivo en la internacionalización de las PYMES en Ecuador*. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad Internacional del Ecuador: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4799/1/T-UIDE-0247.pdf>
- Dayanara, O., & William, P. (2021). La innovación como factor decisivo en la internacionalización de las PYMES en Ecuador. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad Internacional del Ecuador: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4799/1/T-UIDE-0247.pdf>
- Gonzalez, S., & Galarza, V. (2018). *Incidencia de la facturación electrónica en las Pymes de Guayaquil*. Obtenido de Respositorio Digital de la Universidad de Guayaquil : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34274/1/TESIS%20INCIDENCIA%202018%20%28GALARZA%20-%20GONZ%c3%81LEZ%29.pdf>
- Kenneth, H. (2020). *Rediseño de Front End y Back End de una aplicación web de un sistema de administración escolar*. Obtenido de Repostorio Digital de la Universidad Politécnica de Sinaloa: <http://repositorio.upsin.edu.mx/Fragmentos/tesinas/A077WILSONHERRERAKENNETHSTONEY10302.pdf>
- Ministerio de Defensa del Ecuador. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Ministerio de Defensa del Ecuador: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf



Ramírez, M. R. (2018). *Metodología SCRUM y desarrollo de Repositorio Digital*. España : Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação, (E17),.

Rodríguez, C., & Dorado, R. (2015). ¿Por qué implementar Scrum?. *Revista Ontare*, 135.

Rodríguez, R., & Aviles, V. (2020). Las PYMES en el Ecuador. Un análisis necesario. *593 Digital Publisher* , 5(5-1), 191-200. Obtenido de Fundación Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7898210.pdf>

Rodríguez, R., & Aviles, V. M. (2020). *Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario*. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.337>

Sánchez, G., & Mirian, A. (2018). *Ánalisis de la gestión de cadena de suministro en la PYMES en Ecuador*. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad Estatal de Milagro: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4129/1/AN%c3%81LISIS%20DE%20LA%20GESTI%c3%93N%20DE%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINISTRO%20EN%20LAS%20PYMES%20EN%20ECUADOR.pdf>



Contactos

Revista Científica Aristas
Edición de noviembre del 2023
Volumen 5(2)
ISSN: 2600-5662

Dirección: Km 48 ½ vía a Santa Lucía, diagonal a la gasolinera Primax
Teléfono fijo: 043901270
Celular: 0980774860
Correo:
revista.aristas@itsjba.edu.ec
investigacion@itsjba.edu.ec
Sitio web: <https://revistacientificaistjba.edu.ec/index.php>
Daule, Guayas, Ecuador

Revista Científica Aristas
2023



WWW.ITSJBA.EDU.EC

LÍDERES EN LA CUENCA DEL NORTE GUAYAS 