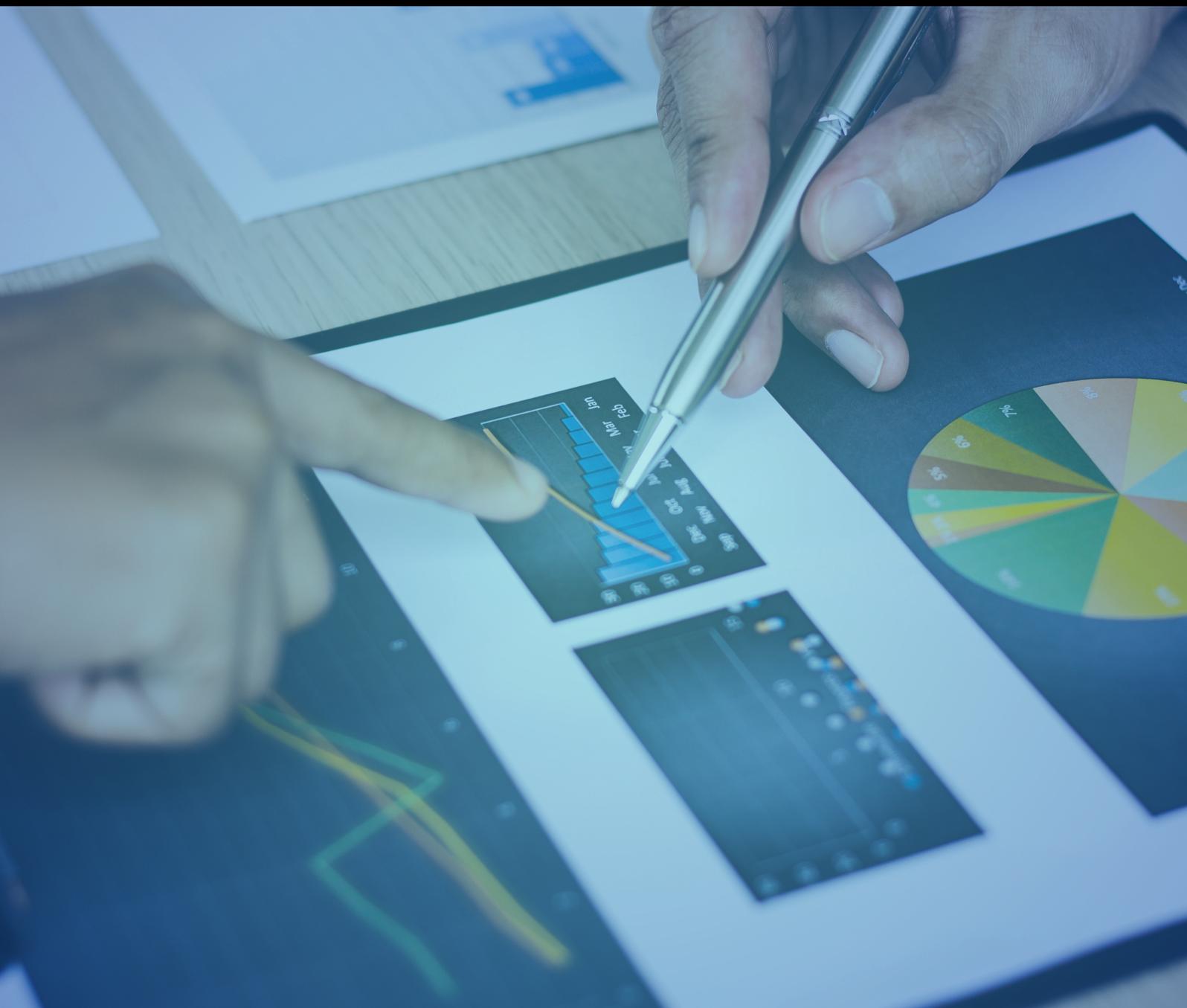


KALLPAY

REVISTA CIENTÍFICA



Departamento
Académico de
Administración



KALLPAY

REVISTA CIENTIFICA

ISSN - 26168847

Revista Científica KALLPAY©

ISSN: 26168847

Universidad Andina del Cusco

Urb. Ingeniería Larapa Grande A-7, San Jerónimo, Cusco, Perú.

Estructura organizativa

Dr. Raimundo Espinoza Sánchez, Director de Departamento Académico de Administración de la Universidad Andina del Cusco, Perú.

Director Editor

Dr. Hernando Gonzales Abrill, Universidad Andina del Cusco, Perú.

Editor jefe

Dr. Edward Anibal Morante Rios, Universidad Andina del Cusco, Perú.

Comité Editorial

Mg. Cleidy Gloria Salas Olivera, Universidad Andina del Cusco, Perú.

Mg. Shirley Villafuerte Salazar, Universidad Andina del Cusco, Perú.

Mg. Susi Alviz Pazos, Universidad Andina del Cusco, Perú.

Mg. Roy Andy Humpire Castro, Universidad Andina del Cusco, Perú.

Comité Científico:

Mtra. Diana Ximena Sánchez Tróchez - Fundación Universitaria de Popayán- Colombia

Dr. Aldo Rodrigo Álvarez Risco - Universidad de Lima- Lima

Dr. Sergio Carrasco Díaz - Univ. Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Lima

Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza - Univ. Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Dr. Edward Walter Pinares Bonnett - Universidad Continental- Cusco

Mtra. Claudia Patricia López Rodríguez - Universidad Tecnológica de León – México

Equipo Técnico

Lic. Oscar Neald Prada Rozas

Ing. Jean Carlo Prada Chumbes

Los contenidos de los artículos publicados son de responsabilidad exclusiva de los autores, cuyo contenido no publicación puede ser reproducido total o parcialmente

PRESENTACIÓN

La Universidad Andina del Cusco, a través del Departamento Académico de Administración, se enorgullece en presentar la quinta edición de la Revista Científica Kallpay, un espacio académico y científico que refleja nuestro compromiso con la investigación, pilar fundamental de nuestra institución. Esta edición constituye un esfuerzo colectivo orientado a generar conocimiento pertinente y soluciones concretas a las problemáticas que enfrenta nuestra sociedad, enmarcado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En esta ocasión, Kallpay nos invita a reflexionar sobre temas clave que impactan en el desarrollo social, económico y ambiental, destacando investigaciones que convergen en torno a la sostenibilidad, la gestión financiera y el bienestar organizacional. Los artículos exploran, desde diferentes perspectivas, el impacto de las estrategias crediticias y financieras en la rentabilidad empresarial y la recuperación económica de instituciones clave, como las cooperativas y las cajas municipales de ahorro y crédito, en el contexto de la pandemia por COVID-19. Asimismo, se abordan herramientas y estrategias para el desarrollo productivo local, destacando el papel de los gobiernos locales en la promoción de soluciones sostenibles.

Por otro lado, los estudios también analizan factores organizacionales, como el clima laboral en instituciones públicas de salud, subrayando la importancia del bienestar de los colaboradores para alcanzar una mayor eficiencia. En el sector turístico, se presentan propuestas innovadoras para la reactivación de destinos afectados por la pandemia, reafirmando la relevancia del turismo como motor económico regional. Finalmente, se incluyen investigaciones que examinan indicadores de políticas sociales mediante modelos estadísticos avanzados, aportando a la comprensión de su impacto en la sostenibilidad social.

Este esfuerzo editorial reafirma el compromiso del Departamento Académico de Administración, que lidera las escuelas profesionales de Administración, Administración de Negocios Internacionales y Marketing, en articular la investigación y la formación académica con las necesidades de nuestro entorno. Contribuimos así al bienestar de nuestra sociedad y al fortalecimiento de una comunidad académica que genera impacto positivo a nivel local, regional y global.

Invitamos a nuestra comunidad universitaria y al público en general a sumergirse en el contenido de esta edición, esperando que sus aportes inspiren nuevas líneas de investigación y acciones concretas para el desarrollo sostenible.

Dr. Raimundo Espinoza Sánchez
Universidad Andina del Cusco

Editorial

FINANZAS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN CONTEXTOS DE RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

Uno de los factores relevantes en el contexto de desarrollo sostenible es el de generar mejores condiciones de vida para la sociedad, sin embargo, existe fenómenos que muestran preponderancia al aspecto económico, uno de ellos fue la pandemia del coronavirus (COVID-19) que al mismo tiempo que los impactos suscitados en la salud tuvo también efectos colaterales que aun vienen trascendiendo en las diversas organizaciones del medio en el que vivimos.

La innovación de ideas creativas para sobresalir en un contexto en el que se debe tomar en cuenta no solo el pensamiento crematista si no el respeto a la naturaleza a partir de un criterio de generar mejores condiciones de vida para las futuras generaciones permite transformar en distintos sectores de tal manera que las consecuencias sean efectos positivos en el entorno social.

Tal es así que se enfrentan retos donde se propone nuevos modelos de negocio teniendo incidencia en el aspecto electrónico fundamentalmente como parte de las distintas maneras para satisfacer las necesidades de los consumidores (Restrepo et al., 2020).

Por otro lado, las organizaciones financieras muestran resiliencia organizacional, frente al gran reto, de volver empezar con los negocios que fueron mellados a causa de la insostenibilidad económica, en muchos de los casos la morosidad involuntaria fue uno de los aspectos que marca como un hito de partida para la sociedad dedicada a los negocios.

La morosidad es un factor cuantitativo que tiene dimensiones basados en los constructos teóricos, sin embargo, ellos no solo deberían ser tratados desde ese punto de partida, mas aun con la experiencia sostenida por el COVID 19, si no también debiera ser tratado desde el punto de vista cualitativo generando un realce social del mismo (Espinoza et al., 2020).

La pandemia muestra realmente la debilidad existente en las estructuras de las finanzas públicas de los distintos países, pues fue la crisis mundial mas severa de estos últimos años, que agudizo la pobreza y la desigualdad social (Arellano, 2022).

En un contexto mundial es necesario que se aplique modelos económicos que tengan un enfoque donde prevalezca los sectores micro, pues las políticas deben presentar instrumentos mejor afinados en previsión a los efectos de desigualdad creados en los entornos sociales (Stiglitz, 2024).

Uno de los sectores con mayor realce respecto a las entidades financieras son las cajas municipales del Perú, quienes vienen siendo un pilar para los procesos crediticios entre las microempresas mas aun luego de la recesión económica vivido en la pandemia, este tipo de entidades juega roles fundamentales para las finanzas en los sectores de emprendimiento.

Es necesario mencionar que a partir de esta situación un fator fundamental fue la actuación del estado, que promovió medidas extraordinarias para que las entidades puedan refinanciar los créditos y minimizar los impactos de morosidad generados en este tiempo. Las mencionadas acciones propician promover nuevos retos y estructuras basadas en políticas que originen un sistema económico con mayor solidez en el mercado (Bueno & Arias, 2022).

A pesar de las desavenencias en el sector financiero por el tema de la pandemia, también nos muestra bastantes retos para impulsar el cambio y el desarrollo, pues trae como consecuencia positiva que, en el contexto en mención, hubo un adelanto vertiginoso en el ámbito digital a pesar de que previo a este tiempo existía resistencia en ese sentido, hoy en día se contextualiza como una exigencia a nivel personal y microempresarial para las transacciones económicas financieras.

En dichas entidades financieras peruanas un factor de temor es la implementación de tecnología en el área en mención sin embargo a partir de la implementación prácticamente forzosa por parte de las distintas entidades, es que las personas mostraron mejores condiciones y satisfacción de uso de las tecnologías implementadas para la atención al cliente, ello demuestra un gran avance respecto al uso de la tecnología digital (Arias & Valdivia, 2020).

Dentro de la acción coherente en las organizaciones es necesario conocer las acciones de responsabilidad social implementada por las mismas, en los distintos casos no se enfoca una mirada real sobre la importancia que debe tener el tema, frente al desarrollo sostenible, en el que se pone énfasis al aspecto económico, social y ambiental como una formula equilibrada de impulsar un verdadero desarrollo.

En caso de que a la responsabilidad social se tome como una herramienta que realmente se ponga en marcha en las organizaciones, esta se convierte en una gran estrategia pues genera mejores condiciones de vida dentro de las dimensiones económicas de productividad, rentabilidad y el respeto al utilizar los recursos naturales de manera adecuada, en el contexto de la pandemia distintas organizaciones tuvieron que implementar la responsabilidad social, pues es un instrumento innovador que atenúa el desarrollo desordenado, y trae resultados beneficiosos para las sociedad (Segundo & Janqui, 2022).

En el mismo contexto en diferentes países se puede vislumbrar la importancia de la implementación de la responsabilidad social, como esperanza al renacimiento de mejores condiciones en el ámbito organizacional, y como una conjugación importante en el desarrollo social. Existe operaciones que diversas entidades vienen implementando labores sociales, que no cubren las necesidades de los pobladores en general, sin embargo, existe varias operaciones implementadas y estas no son percibidas por los beneficiarios por desconocimiento, y lo cual debe ser comunicada de distinta forma, y se convierta en esperanza de un real desarrollo sostenible en el marco de la implementación de la responsabilidad social (Carvajal et al., 2020).

En tal sentido es de gran importancia el que se entienda que en los distintos sectores tanto de organizaciones y de la sociedad se deba tener bien claro, que la única formula exacta, es generar mejores condiciones de vida buscando el equilibrio en las acciones de personas, sociedad y organizaciones.

Dr. Hernando Gonzales Abrill
Universidad Andina del Cusco

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano Morales, M. A. (2022). Consecuencias de la covid-19 en la economía y las finanzas públicas en México: más allá de la pandemia. *EL TRIMESTRE ECONÓMICO*, vol. LXXXIX , LXXXIX(3)(355), 857-859. <https://doi.org/doi: 10.20430/ete.v89i355.1307>
- Arias Gonzáles, J. L., & Valdivia Zegarra, I. M. (2020). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. estudio en tiempos de la COVID 19. *Orinoco. Pensamiento y Praxis*, 8(13), 70-81. <https://doi.org/https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>
- Bueno Mariaca, W. A., & Arias Vascones, G. R. (2022). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. *Análisis del sector microempresarial. Economía & Negocios*, 4(1), 87-88. <https://doi.org/https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1352>
- Carvajal, E., Chalarca, C., Arbeláez, R., & Duque-Grisales, E. (2020). Responsabilidad Social de las entidades financieras colombianas en tiempos de covid-19. *Revista Cintex*, 25(2), 51-65. <https://doi.org/https://doi.org/10.33131/24222208.364>
- Espinoza Sanchez, S., Aquino Condori, W., Lima Huamani, O., Villafuerte Alcántara, R., Sánchez Garcés, J., & Mamani Monrroy, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del. *Revista Valor Contable*, 7, 46-47.
- Restrepo, S., Alonso, M. M., Trujillo, E. V., & Alvarez, E. (2020). Educación, sociedad y empresa en tiempos de COVID - 19. *Koeyu S.A. de C.V. y RAIDHSE*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/344211153>
- Segundo Valencia, W., & Janqui Esquivel, M. (2022). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en latinoamerica en tiempos de pandemia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 415-428. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1507 p428
- Stiglitz, J. E. (2024). Neoliberalismo, economía keynesiana. *EL TRIMESTRE ECONÓMICO*, XCI (3)(363), 745-746. <https://doi.org/10.20430/ete.v91i363.2442>

ÍNDICE

Evaluación del impacto de los productos crediticios en la rentabilidad empresarial, bajo un modelo cooperativista, durante la crisis del COVID-19 en la Región del Cusco – Perú	9
Impacto de los Programas de articulación Económica Post-COVID y la Ley de Reprogramaciones, como estrategia de recuperación económica en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú – 2022.....	35
Opciones y herramientas para el desarrollo productivo en el ámbito local: una exploración de estrategias y alternativas para gobiernos locales	49
Clima organizacional de los colaboradores en el área de logística de una institución pública de salud	61
Desarrollo sostenible y reactivación del turismo en los destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19	71
Carteras Virtuales como Impulsores de la Inclusión Financiera Digital: Un Estudio sobre los Determinantes de la Adopción de Yape entre Estudiantes Universitarios	83
Análisis de la gestión del riesgo en la administración de la empresa	91

Evaluación del impacto de los productos crediticios en la rentabilidad empresarial, bajo un modelo cooperativista, durante la crisis del COVID-19 en la Región del Cusco - Perú

Assessment of the impact of credit products on business profitability under a Cooperative Model during the COVID-19 crisis in the Cusco Region, Perú

Mario Nicanor Vargas Bejarano
Universidad Andina del Cusco, Perú
mvargasb@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-0975-1500>

Josue Santiago Chavez Huambo
Universidad Andina del Cusco, Perú
016100408e@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0008-5145-0657>

Wendy Sequeiros Tiahualpa
Universidad Andina del Cusco, Perú
016101502e@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0000-001-7547-9805>

Como citar:

Vargas Bejarano, M. N., Chavez Huambo, J. S., Sequeiros Tiahualpa, W. (2024). Evaluación del impacto de los productos crediticios en la rentabilidad empresarial, bajo un modelo cooperativista, durante la crisis del COVID-19 en la Región del Cusco - Perú, Perú. Kallpay, 05 (1), 9-34.

Fuente de financiamiento: No financiado.

Declaración de conflictos de interés: El autor declara no tener conflictos de interés

Resumen

La interacción entre los productos crediticios y la rentabilidad es fundamental en la gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito, por ende, comprender cómo los productos crediticios impactan en la rentabilidad es crucial para mejorar la eficiencia y sostenibilidad de estas instituciones microfinancieras. El objetivo de estudio fue determinar la relación que existe entre de los productos crediticios y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito DILE (CAC DILE), en la región del Cusco, durante el periodo 2020 – 2022, época de pandemia (COVID-19). La Metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental. Se precedió con la revisión de los informes financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, con énfasis en los productos crediticios; tales documentos fueron: manual de créditos, informe de créditos y los estados financieros, del periodo 2020-2022, utilizando la técnica de revisión documentaria y su guía respectiva como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos demuestran que, no existe una relación significativa entre los productos crediticios y la rentabilidad; asimismo se concluye que, los productos crediticios tienen una correlación negativa muy débil con la rentabilidad (Rho de Pearson, -0.102). Concluyendo que, los productos crediticios no se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito DILE.

Palabras claves: Productos crediticios, rentabilidad, créditos, estados financieros, cooperativismo, microfinanzas, pandemia (COVID 19).

Abstract

The interaction between credit products and profitability is fundamental in the financial management of credit unions; therefore, understanding how credit products impact profitability is crucial for improving the efficiency and sustainability of these microfinance institutions. The aim of this study was to determine the relationship between credit products and the profitability of the DILE Savings and Credit Cooperative (CAC DILE) in the Cusco region during the period 2020 – 2022. The methodology used was quantitative in nature, with a correlational scope and a non-experimental design. It began with the review of the financial reports of the DILE Savings and Credit Cooperative, with emphasis on credit products. The documents reviewed included the credit manual, credit report, and financial statements for the period 2020-2022. Data collection was conducted using the documentary review technique and its respective guide as the data collection instrument. The results obtained demonstrate that there is no significant relationship between credit products and profitability; likewise, it is concluded that credit products have a very weak negative correlation with profitability (Rho de Pearson, -0.102). Therefore, it is concluded that credit products are not significantly related to the profitability of the DILE Savings and Credit Cooperative.

Keywords: Credit products, profitability, loans, financial statements, cooperativism, microfinance, COVID-19 pandemic.

OPEN ACCESS
Distribuido bajo:



Introducción

La investigación sobre la relación entre los productos crediticios y la rentabilidad está motivada por el imperativo de mejorar el desempeño financiero y la sostenibilidad en las instituciones financieras cooperativas, todo ello, a raíz de la investigación originada por Chávez y Sequeiros (2023). Como destaca Sánchez (2002), la rentabilidad sirve como una métrica fundamental para evaluar la eficiencia y eficacia de la utilización del capital dentro de las organizaciones. Este estudio busca contribuir al conjunto de conocimientos existente arrojando luz sobre cómo los productos crediticios impactan la viabilidad financiera y el éxito a largo plazo de las entidades cooperativas, alineándose con el objetivo más amplio de maximizar la creación de valor en el sector financiero. Basándose en el trabajo de Flores y Medina (2022), Rivas et al. (2021), Zubiaurre et al. (2016), y Pedraza et al. (2021), la investigación tiene como propósito sintetizar y ampliar los conocimientos adquiridos en estudios anteriores. Estos antecedentes han subrayado la importancia de una gestión prudente del riesgo, una asignación eficiente del crédito y una planificación estratégica de la liquidez para reforzar el desempeño financiero de las instituciones cooperativas. Al examinar los matices del riesgo crediticio, la dinámica de la liquidez y los factores de rentabilidad, este estudio se esfuerza por ofrecer una comprensión integral de los factores que influyen en los resultados económicos de las organizaciones centradas en el crédito.

Por ejemplo, la teoría del circuito monetario (TCM) es un enfoque teórico crucial para comprender la movilización de recursos financieros hacia la producción y el crecimiento económico. Según Levy (2017), esta teoría destaca la importancia de entender cómo los recursos financieros se canalizan en la economía. Por otro lado, Garrison (2005) señala que el mercado ajusta la economía mediante la modificación de la tasa de interés, lo que impacta en la demanda de fondos prestables y en el equilibrio entre ahorro e inversión. En cuanto a la Teoría de la Rentabilidad, autores como Flores y Medina (2022), Rivas et al. (2021), y Zubiaurre et al. (2016) resaltan que la rentabilidad es esencial para evaluar el desempeño y la eficiencia de las cooperativas financieras, reflejando su capacidad para generar ganancias y mantener la liquidez. En el ámbito de las Finanzas y Mercados, Cruz y Parejo (2016) advierten sobre las distorsiones en el tipo de interés natural “wickselliano” si se aumenta la oferta de fondos prestables sin un respaldo de ahorro previo, mientras que Pedraza et al. (2021) subrayan la importancia de la gestión de riesgos para la rentabilidad y supervivencia de las cooperativas. En el contexto del Cooperativismo y la Gestión de Cooperativas, Sánchez (2002) destaca el cooperativismo como un modelo que busca maximizar el valor para los socios. Estas teorías y enfoques proporcionan una base sólida para comprender la interacción entre los productos crediticios, la rentabilidad y la gestión financiera en el contexto de las cooperativas y entidades financieras.

Tabla 1
Antecedentes del estudio

Autor	Título de la Publicación	Año	Principales Conclusiones
Impuesto (2017)	Teoría del circuito monetario	2017	Importancia de comprender la movilización de recursos financieros hacia la producción y el crecimiento económico.
Guarnición (2005)	El mercado ajusta la economía mediante una disminución en la tasa de interés	2005	Ajustes en la tasa de interés conducen a un nuevo equilibrio donde ahorro e inversión aumentan.
Flores y Medina (2022)	Relación entre rentabilidad financiera y desempeño de cooperativas	2022	La rentabilidad refleja la capacidad de generar ganancias y mantener la liquidez en cooperativas.
Rivas et al. (2021)	Importancia de la rentabilidad para la supervivencia y crecimiento de cooperativas	2021	La rentabilidad es clave para financiar operaciones y expandir servicios en cooperativas.
Zubiaurre et al. (2016)	Evaluación de la eficiencia de cooperativas a través de la rentabilidad	2016	La rentabilidad refleja la capacidad de generar ganancias y mantener la liquidez en cooperativas.
Cruz y Parejo (2016)	Impacto de la oferta de fondos prestables en el tipo de interés	2016	Aumentar la oferta sin respaldo de ahorro puede provocar distorsiones en el tipo de interés natural.
Pedraza et al. (2021)	Gestión de riesgos para la rentabilidad y supervivencia de cooperativas	2021	La gestión de riesgos es crucial para minimizar pérdidas y maximizar ganancias en cooperativas.
Sánchez (2002)	Cooperativismo para maximizar el valor para los socios	2002	El cooperativismo busca maximizar el valor para los socios a través de la participación activa en la toma de decisiones.
García y García (2019)	Enfoque en la gestión de recursos financieros para maximizar valor	2019	La teoría de la finanza corporativa se centra en maximizar el valor de las empresas a través de la gestión financiera.
López y López (2018)	Toma de decisiones financieras para rentabilidad y supervivencia	2018	La teoría de la finanza corporativa se enfoca en decisiones financieras que afectan la rentabilidad y supervivencia de empresas.
Gonzales y Montaña (2022)	Crecimiento económico y desarrollo del sector financiero en el Cusco	2022	El crecimiento económico ha generado un entorno favorable para el desarrollo del sector financiero en el Cusco.
Climent y Pavía (2014)	Relación entre crecimiento del crédito y riesgo de incumplimiento	2014	El crecimiento del crédito puede aumentar el riesgo de incumplimiento, afectando la rentabilidad.

Objetivo general: Determinar la relación de los productos crediticios con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, en la región del Cusco, periodo 2020 - 2022.

La principal justificación es la relevancia social y práctica del estudio, debido a que la investigación contribuye a la generación de conocimiento útil, ya que el periodo de estudio entre el 2020 y el 2022, época de la pandemia (COVID-19); es decir, que el estudio ayuda a comprender como las instituciones cooperativas de ahorro y crédito han afrontado esta coyuntura, es decir que los resultados del estudio, podrán traducirse en mejorar los beneficios económicos para la institución y sociales para sus “stakeholders”, a su vez, en mejores salarios para sus colaboradores y una mayor oferta de empleos; así como, mejorar las estrategias de resiliencia financiera. Además, la investigación tiene implicancias prácticas significativas, ya que proporciona información relevante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito DILE, permitiendo así la toma de decisiones más acertadas para mejorar continuamente sus procesos y su rentabilidad. Por último, el trabajo de investigación también tiene un valor teórico, ya que permite contribuir a la generación de conocimiento al recopilar y analizar datos relacionados con la interacción entre los productos crediticios y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito DILE, proporcionando una base para la formulación de teorías adicionales que buscan profundizar en la comprensión de la dinámica entre los productos crediticios y la rentabilidad en el contexto financiero.

Materiales y métodos

Lugar de estudio

El estudio se realizó en la región del Cusco, específicamente en todas las oficinas de la CAC DILE que están distribuidas en las principales ciudades de la región: Santiago del Cusco (El Molino y Tica Tica), Wánchaq, Cusco ciudad, San Sebastián, San Jerónimo, Sicuani y Quillabamba.

Diseño metodológico

El enfoque de investigación fue cuantitativo debido a que se llevó a cabo una medición de los productos crediticios y la rentabilidad utilizando información numérica extraída de la información financiera de la Cooperativa Dile, del mismo modo, se utilizaron herramientas estadísticas y matemáticas en el procesamiento de datos para la obtención de resultados. El alcance fue correlacional, debido a que se pudo énfasis en comprender cómo se relacionan los productos crediticios con la rentabilidad, por otro lado, el diseño fue no experimental porque no se modificó el comportamiento de la variable en el lugar de estudio en el que se presenta, es decir se realizó el estudio sin cambiar la situación actual de los productos crediticios y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile.

Población de estudio

Comprende todo el acervo documentario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, del periodo 2020 al 2022, así como, sus informes financieros sobre los productos crediticios. Se extrajo información de los indicadores financieros de rentabilidad de los manuales de créditos, reporte de colocaciones, reporte de créditos y los estados financieros de la institución.

Técnicas e instrumentos

Se empleó la técnica de revisión documental con el fin de obtener los datos necesarios para aplicar las pruebas estadísticas correspondientes, lo que permitió verificar si los productos crediticios se relacionaron con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile durante los años 2020-2022. El instrumento de recolección de datos fue la guía de revisión documentaria, la misma que permitió recolectar información de los documentos financieros.

Análisis de datos

Para el procesamiento de la información recolectada, se realizó la recopilación de la data numérica de los indicadores del presente estudio en Excel, utilizándose las siguientes fórmulas: Para la variable productos crediticios se utilizó la sumatoria de los valores de los indicadores de dimensión: Productos crediticios por su

En la figura 1, se observa la fluctuación de los productos crediticios durante el periodo 2020-2022, la cual muestra una tendencia creciente. El monto máximo en colocaciones de productos crediticios se registró en el mes de diciembre tanto en el año 2020 (S/1,466,619) como en el 2021 (S/3,491,691). En el año 2022, el monto máximo se alcanzó en el mes de noviembre (S/5,621,299). En el Anexo J se detallan las colocaciones por agencias de la Cooperativa. Este aumento puede atribuirse a una mayor demanda de crédito por parte de los clientes, posiblemente impulsada por políticas de crédito más flexibles, condiciones económicas favorables y la introducción de nuevos productos crediticios por parte de la institución.

Tabla 2
Base de datos de las Colocaciones sobre productos crediticios por su destino

Año	Mes	Colocaciones de Crédito campaña	Colocaciones de Crédito negocio	Colocaciones de Crédito más veloz	Colocaciones de Crédito "Rapidin"	D1: productos crediticios por su destino
2020	ENERO	0.00	0	0.00	0.00	0.00
2020	FEBRERO	0.00	0	0.00	0.00	0.00
2020	MARZO	0.00	0	0.00	0.00	0.00
2020	ABRIL	0.00	0	0.00	0.00	0.00
2020	MAYO	0.00	0	0.00	0.00	0.00
2020	JUNIO	0.00	0	0.00	0.00	0.00
2020	JULIO	0.00	0	0.00	0.00	0.00
2020	AGOSTO	97,600.00	180000	99,000.00	55,000.00	431,600.00
2020	SETIEMBRE	86,500.00	247000	89,000.00	257,700.00	680,200.00
2020	OCTUBRE	243,917.93	455000	125,700.00	235,500.00	1,060,117.93
2020	NOVIEMBRE	234,000.00	465000	69,000.00	268,545.02	1,036,545.02
2020	DICIEMBRE	185,200.00	297549.22	50,250.00	390,550.00	923,549.22
2021	ENERO	48,100.00	503293.28	85,950.00	383,400.00	1,020,743.28
2021	FEBRERO	55,000.00	309000	147,700.00	330,720.00	842,420.00
2021	MARZO	127,700.00	679000	149,730.00	497,712.37	1,454,142.37
2021	ABRIL	91,700.00	673900	121,600.00	683,500.00	1,570,700.00
2021	MAYO	152,500.00	520000	101,000.00	587,550.00	1,361,050.00
2021	JUNIO	159,100.00	439500	150,700.00	667,620.00	1,416,920.00
2021	JULIO	13,100.00	747,800.00	130,650.00	780,520.00	1,672,070.00
2021	AGOSTO	144,600.00	676008	153,700.00	683,420.00	1,657,728.00
2021	SETIEMBRE	92,850.00	905201	299,870.00	749,670.00	2,047,591.00
2021	OCTUBRE	28,350.00	1009501	170,700.00	732,817.71	1,941,368.71
2021	NOVIEMBRE	72,100.00	1144805.21	147,400.00	783,039.48	2,147,344.69
2021	DICIEMBRE	56,000.00	738247.52	135,500.00	951,483.56	1,881,231.08
2022	ENERO	29,570.00	1027575.79	176553.29	602670	1,836,369.08
2022	FEBRERO	49,740.00	1203861	151665	766300.42	2,171,566.42
2022	MARZO	55,639.97	1202714.78	391715	878644.02	2,528,713.77
2022	ABRIL	40,260.00	1067935	179620	672843.32	1,960,658.32
2022	MAYO	76,160.00	742915.46	211990	699495.49	1,730,560.95
2022	JUNIO	62,170.00	978015	237686.75	830200	2,108,071.75
2022	JULIO	27,650.00	1070045.03	434120	828334.66	2,360,149.69
2022	AGOSTO	43,110.00	893501.57	176065	1002611.76	2,115,288.33
2022	SETIEMBRE	52,260.00	1024939.04	243997.45	1020294.46	2,341,490.95
2022	OCTUBRE	52,400.00	1345383.02	259199.27	974546.21	2,631,528.50
2022	NOVIEMBRE	72,331.89	1246181.34	177860.7	1066313.19	2,562,687.12
2022	DICIEMBRE	48,250.00	517282.03	134980	771373.78	1,471,885.81

Tabla 3
Base de datos de las Colocaciones sobre productos crediticios por su destino

Año	Mes	Colocaciones de crédito con garantía líquida	D2: Productos crediticios por su garantía
2020	ENERO	53,800.00	53,800.00
2020	FEBRERO	31,900.00	31,900.00
2020	MARZO	28,540.00	28,540.00
2020	ABRIL	0.00	0.00
2020	MAYO	0.00	0.00
2020	JUNIO	0.00	0.00
2020	JULIO	0.00	0.00
2020	AGOSTO	65,900.00	65,900.00
2020	SETIEMBRE	3,350.00	3,350.00
2020	OCTUBRE	35,560.00	35,560.00
2020	NOVIEMBRE	24,050.00	24,050.00
2020	DICIEMBRE	44,000.00	44,000.00
2021	ENERO	11,000.00	11,000.00
2021	FEBRERO	36,600.00	36,600.00
2021	MARZO	89,400.00	89,400.00
2021	ABRIL	13,700.00	13,700.00
2021	MAYO	46,000.00	46,000.00
2021	JUNIO	41,635.00	41,635.00
2021	JULIO	146,850.00	146,850.00
2021	AGOSTO	43,800.00	43,800.00
2021	SETIEMBRE	55,200.00	55,200.00
2021	OCTUBRE	4,000.00	4,000.00
2021	NOVIEMBRE	15,085.00	15,085.00
2021	DICIEMBRE	214,900.00	214,900.00
2022	ENERO	70800	70,800.00
2022	FEBRERO	159210	159,210.00
2022	MARZO	78650	78,650.00
2022	ABRIL	17220	17,220.00

Tabla 4
Base de datos de las Colocaciones sobre productos crediticios por la duración

AÑO	MES	Colocaciones de Crédito "Rapidin"	Colocaciones de Crédito digital	Colocaciones de Crédito "Más inclusivo"	D3: productos crediticios por la duración
2020	ENERO	0	0.00	0.00	78,875.00
2020	FEBRERO	0	0.00	0.00	100,900.00
2020	MARZO	0	0.00	0.00	33,400.00
2020	ABRIL	0	0.00	0.00	6,000.00
2020	MAYO	0	0.00	0.00	0.00
2020	JUNIO	0	0.00	0.00	0.00
2020	JULIO	0	0.00	0.00	24,000.00
2020	AGOSTO	55000	0.00	0.00	55,700.00
2020	SETIEMBRE	257700	0.00	0.00	129,500.00
2020	OCTUBRE	235500	0.00	0.00	221,750.00
2020	NOVIEMBRE	268545.02	9,000.00	0.00	298,000.00
2020	DICIEMBRE	390550	18,000.00	0.00	499,070.00
2021	ENERO	383400	11,470.00	53,300	523,070.00
2021	FEBRERO	330720	21,350.00	158,700	541,020.00
2021	MARZO	497712.37	46,350.00	214,525	711,042.33
2021	ABRIL	683500	46,150.00	172,250	721,130.00
2021	MAYO	587550	44,910.00	243,680	753,960.00
2021	JUNIO	667620	29,300.00	283,830	881,900.00
2021	JULIO	780520	63,550.00	335,850	859,000.00
2021	AGOSTO	683420	74,550.00	356,860	1,120,160.00
2021	SETIEMBRE	749670	20,350.00	402,185	1,156,845.00
2021	OCTUBRE	732817.71	81,400.00	416,001	1,226,047.35
2021	NOVIEMBRE	783039.48	72,900.00	341,000	1,228,200.00
2021	DICIEMBRE	951483.56	55,550.00	438,170	1,395,560.05
2022	ENERO	602670	76450	352840	1,176,760.00
2022	FEBRERO	766300.42	57090	321085	1,209,455.00
2022	MARZO	878644.02	45210	392490	1,843,963.70

Tabla 5
Base de datos de la Rentabilidad sobre el patrimonio

AÑO	MES	Utilidad neta	Patrimonio	Ratio ROE
2020	ENERO	-17507.03	1490835.6	-0.01
2020	FEBRERO	-61439.43	413100.31	-0.15
2020	MARZO	7709.12	572715.98	0.01
2020	ABRIL	-22381.15	392779.77	-0.06
2020	MAYO	-69547.95	305372.82	-0.23
2020	JUNIO	-91512.23	288828.84	-0.32
2020	JULIO	-107367.07	298562.64	-0.36
2020	AGOSTO	-29984.29	368612.96	-0.08
2020	SETIEMBRE	6838.46	474994.93	0.01
2020	OCTUBRE	-86618.52	423424.11	-0.20
2020	NOVIEMBRE	-83259.66	322367.99	-0.26
2020	DICIEMBRE	-60113.19	597525.9	-0.10
2021	ENERO	19344.16	623479.43	0.03
2021	FEBRERO	-501682.46	-21095.81	23.78
2021	MARZO	-488341.5	92896.31	-5.26
2021	ABRIL	-503800.01	161200.77	-3.13
2021	MAYO	-505926.79	244829.32	-2.07
2021	JUNIO	-549876.21	234145.3	-2.35
2021	JULIO	-550836.82	289448.06	-1.90
2021	AGOSTO	-512859.22	397017.52	-1.29
2021	SETIEMBRE	-457866.06	488065.52	-0.94
2021	OCTUBRE	-366051.51	594037.49	-0.62
2021	NOVIEMBRE	-280123.66	743776.73	-0.38
2021	DICIEMBRE	-198500.74	842967.06	-0.24
2022	ENERO	105006.47	511155.61	0.21
2022	FEBRERO	146696.61	1049183.96	0.14
2022	MARZO	149969.79	1096095.33	0.14
2022	ABRIL	1823.72	1128943.17	0.00

Tabla 6
Base de datos de la rentabilidad sobre el activo

Año	Mes	Utilidad neta	Activos Totales	Ratio ROA
2020	ENERO	-17507.03	1746645.38	-0.0100
2020	FEBRERO	-61439.43	16790584.3	-0.0037
2020	MARZO	7709.12	16511617.9	0.0005
2020	ABRIL	-22381.15	16167143.6	-0.0014
2020	MAYO	-69547.95	15803537	-0.0044
2020	JUNIO	-91512.23	16034473	-0.0057
2020	JULIO	-107367.07	16157919.4	-0.0066
2020	AGOSTO	-29984.29	16596463.1	-0.0018
2020	SETIEMBRE	6838.46	17388396.7	0.0004
2020	OCTUBRE	-86618.52	17255774.3	-0.0050
2020	NOVIEMBRE	-83259.66	17776545.8	-0.0047
2020	DICIEMBRE	-60113.19	18787499.8	-0.0032
2021	ENERO	19344.16	18036363.9	0.0011
2021	FEBRERO	-501682.46	18235935.8	-0.0275
2021	MARZO	-488341.5	18866530.1	-0.0259
2021	ABRIL	-503800.01	19329897	-0.0261
2021	MAYO	-505926.79	19415733.3	-0.0261
2021	JUNIO	-549876.21	21383696.2	-0.0257
2021	JULIO	-550836.82	21257662.3	-0.0259
2021	AGOSTO	-512859.22	22532420.1	-0.0228
2021	SETIEMBRE	-457866.06	23180596.8	-0.0198
2021	OCTUBRE	-366051.51	23644289	-0.0155
2021	NOVIEMBRE	-280123.66	24005758.9	-0.0117
2021	DICIEMBRE	-198500.74	24365335	-0.0081
2022	ENERO	105006.47	19822344.2	0.0053
2022	FEBRERO	146696.61	25754421.6	0.0057
2022	MARZO	149969.79	26586214.7	0.0056
2022	ABRIL	1823.72	27038879.3	0.0001

Tabla 7
Base de datos de los productos crediticios y la rentabilidad

Año	Mes	V1: Productos crediticios	V2: rentabilidad
2020	ENERO	132,675.00	-0.011
2020	FEBRERO	132,800.00	-0.076
2020	MARZO	61,940.00	0.007
2020	ABRIL	6,000.00	-0.029
2020	MAYO	0.00	-0.116
2020	JUNIO	0.00	-0.161
2020	JULIO	24,000.00	-0.183
2020	AGOSTO	553,200.00	-0.042
2020	SETIEMBRE	813,050.00	0.007
2020	OCTUBRE	1,317,427.93	-0.105
2020	NOVIEMBRE	1,358,595.02	-0.131
2020	DICIEMBRE	1,466,619.22	-0.052
2021	ENERO	1,554,813.28	0.016
2021	FEBRERO	1,420,040.00	11.877
2021	MARZO	2,254,584.70	-2.641
2021	ABRIL	2,305,530.00	-1.576
2021	MAYO	2,161,010.00	-1.046
2021	JUNIO	2,340,455.00	-1.187
2021	JULIO	2,677,920.00	-0.964
2021	AGOSTO	2,821,688.00	-0.657
2021	SETIEMBRE	3,259,636.00	-0.479
2021	OCTUBRE	3,171,416.06	-0.316
2021	NOVIEMBRE	3,390,629.69	-0.194
2021	DICIEMBRE	3,491,691.13	-0.122
2022	ENERO	3,083,929.08	0.105
2022	FEBRERO	3,540,231.42	0.073
2022	MARZO	4,451,327.47	0.071

Prueba de normalidad

Se emplea la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, porque la data para el análisis de los datos de la investigación está comprendida por los 36 meses de los años 2020,2021 y 2022, sobre los productos crediticios y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile.

Definición de hipótesis para la relación de prueba de normalidad:

- Ho: la distribución de la muestra es normal.
- H1: la distribución de la muestra no es normal.

Tabla 8

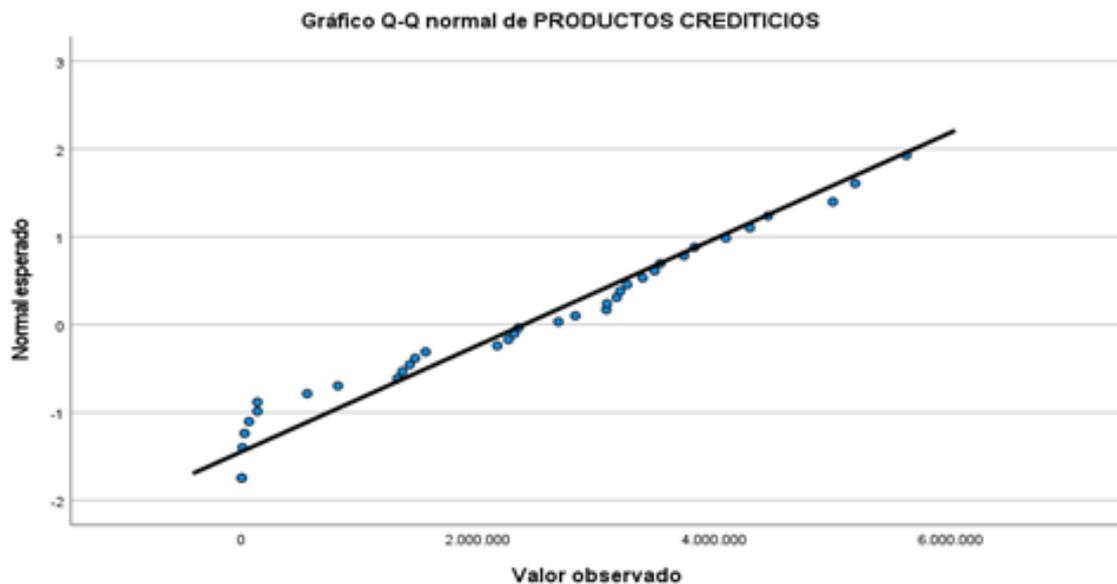
Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Productos	0,947	36	0,082
Crediticios			
Rentabilidad	0,336	36	0,000

Nota. Elaborado en base a la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile 2020-2022.

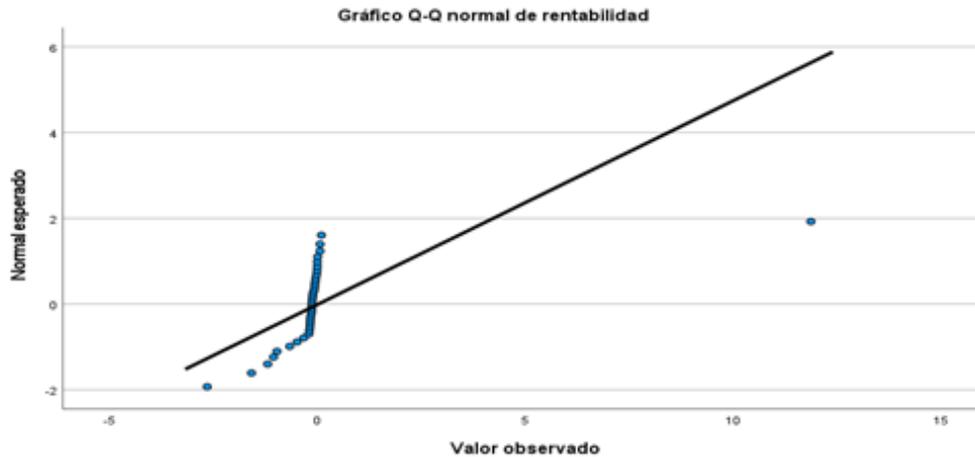
Figura 2

Prueba de normalidad para la variable Productos Crediticios



En la tabla 1, se observa que el valor de significancia es 0,082 mayor a 0,05, se acepta la hipótesis nula, por tanto, la variable productos crediticios tiene una distribución normal, como se observa en la figura 34.

Figura 3
Prueba de normalidad para la variable Rentabilidad



Nota. Adaptado en base a la información financiera provista por la cooperativa de ahorro y crédito Dile 2020-2022

En la figura 3, el valor de significancia es 0,000 menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula, por tanto, la variable rentabilidad no tiene una distribución normal, como se observa en la figura 35.

Tabla 9
Decisión estadística

	No rechazar H_0	Rechazar H_0
H_0 verdadero	Confianza (1 - α)	Error tipo I (α)
Situación H_0 falsa	Error tipo II (β)	Potencia (1- β)

Nota. Adaptado de “Inferencia Estadística: Pruebas de Hipótesis” (p.127), por Dagnino, 2014, Revista Chilena de Anestesia, 2(43).

- Error tipo I: Ocurre cuando se rechaza la hipótesis correcta H_0 . La probabilidad de cometer un error tipo I se denota por α (0.05).
- Nivel de significancia (α): la probabilidad de cometer un error tipo I, el valor de α lo establece el investigador (generalmente 5%).
- Error tipo II: Ocurre cuando no se rechaza la hipótesis H_0 incorrecta. La probabilidad de cometer un error tipo II se denota por β .
- Potencia de prueba (1 - β): La probabilidad de rechazar una hipótesis nula falsa.

En otros términos, si sig. Bilateral (P valor) es mayor o igual a 0.05, se acepta la H_0 verdadero (H_0) y se rechaza

la Ho falsa (H1), pero si P valor es menor a 0.05, se rechaza la Ho verdadero (Ho) y se acepta la Ho falsa (H1).

En la tabla 19, se observa que, para la variable de Productos crediticios, el nivel de significancia es de 0.082, lo que es mayor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (Ho), lo que indica que los datos de esta muestra se ajustan a una distribución normal. En consecuencia, el análisis inferencial se llevará a cabo utilizando la prueba de correlación de Pearson. Por otro lado, para la variable de Rentabilidad, el nivel de significancia es de 0.000, menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), lo que sugiere que los datos no siguen una distribución normal. En este caso, el análisis inferencial se realizará utilizando la prueba de correlación de Spearman. En esta misma línea, cabe precisar que los productos crediticios y la rentabilidad son datos cuantitativos, y de acuerdo con Vinuesa (2016) para este tipo de datos, el análisis inferencial se tiene que realizar con el análisis de Rho Pearson.

• **Coefficiente de correlación de Pearson (r)**

El coeficiente de correlación de Pearson (r) “Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 346)

“El coeficiente de correlación r de Pearson mide el grado de asociación lineal entre dos variables” (Dagnino, Correlación, 2014).

$$r = \frac{cov(x, y)}{s_x s_y} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2} \sqrt{n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2}}; -1 \leq r_{xy} \leq 1$$

El coeficiente de correlación Pearson se obtiene por:

El coeficiente de correlación de Pearson varía entre -1 y +1, lo que implica que una relación con un valor de +1 tiene la misma fuerza que una con un valor de -1. Cuando el coeficiente es +1, indica una relación completamente positiva, mientras que -1 indica una relación completamente negativa. Cuando la correlación entre dos variables, X e Y, es perfectamente positiva, significa que una de las variables aumenta exactamente en correspondencia con el aumento de la otra. Esto sucede cuando la relación entre las dos variables es exactamente funcional.

Tabla 10
Coeficiente de correlación (r) de Pearson

±1.00 = r	→Correlación muy fuerte
±0.75 < r < ±1.00	→Correlación fuerte
±0.25 < r ≤ ±0.75	→Correlación media
±0.25 ≤ r < ±0.00	→Correlación muy débil
0.00 = r	→No existe correlación alguna entre las variables

Nota. Adaptado de Metodología de la Investigación, por Hernández y Mendoza (2018).

Según Vinuesa (2016) los supuestos estadísticos de correlación R de Pearson son:

- Las variables deben ser cuantitativas continuas (medidas de intervalo).
- Si se requiere realizar una prueba de significación, la variable debe seguir una distribución normal.

1.1.1. Resultados para la Hipótesis específica 1

- Ho: Los productos crediticios por su destino no se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, en la región del Cusco, periodo 2020-2022.

- H1: Los productos crediticios por su destino se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, en la región del Cusco, periodo 2020-2022.

Para la prueba de estadística se utilizará el coeficiente de correlación de Rho Pearson, a continuación, se presenta los resultados para contrastar la formulación de la hipótesis específica

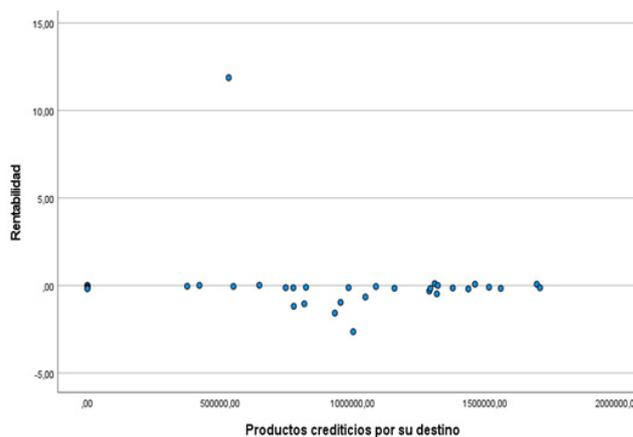
Tabla 11
Correlación entre Productos crediticios por su destino y Rentabilidad

		Productos crediticios por su destino	Rentabilidad
Rho de Pearson	Productos crediticios por su destino	1	-0.123
		Sig. (bilateral)	0.474
		N	36
	Rentabilidad	-0.123	1
		Sig. (bilateral)	0.474
		N	36

Nota. Adaptado en base a la información financiera provista por la cooperativa de ahorro y crédito Dile 2020-2022.

En la tabla 11, según el análisis de Rho de Pearson, el nivel de significancia es de 0.474, lo cual es mayor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Sin embargo, se observa una correlación negativa muy débil (-0.123) entre los productos crediticios y la rentabilidad. Esto indica que la rentabilidad generada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile es negativa, lo que implica que las colocaciones de productos crediticios realizadas durante el periodo 2020-2022 no han tenido el retorno esperado. Esta situación ha impactado en los gastos administrativos y en la utilidad de la cooperativa. Por lo tanto, se concluye que las colocaciones de productos crediticios no están relacionadas con la rentabilidad, ya que no tienen un efecto significativo en la utilidad de la cooperativa.

Figura 4
Diagrama de dispersión: productos crediticios por su destino y rentabilidad



Nota. Adaptado en base a la información financiera provista por la cooperativa de ahorro y crédito Dile 2020-2022.

A través de la figura 4, se observa en el diagrama de dispersión una relación nula entre los productos crediticios por su destino y la rentabilidad. Esto significa que no existe una relación entre la dimensión (productos crediticios por su destino) y la rentabilidad.

1.1.2. Resultados para la Hipótesis específica 2

- Ho: Los productos crediticios por las garantías no se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, en la región del Cusco, periodo 2020-2022.

- H1: Los productos crediticios por las garantías se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, en la región del Cusco, periodo 2020-2022.

Para la prueba de estadística se utilizará el coeficiente de correlación de Rho Pearson, a continuación, se presentan los resultados para contrastar la formulación de la hipótesis específica 2.

Tabla 12

Correlación entre productos crediticios por las garantías y rentabilidad

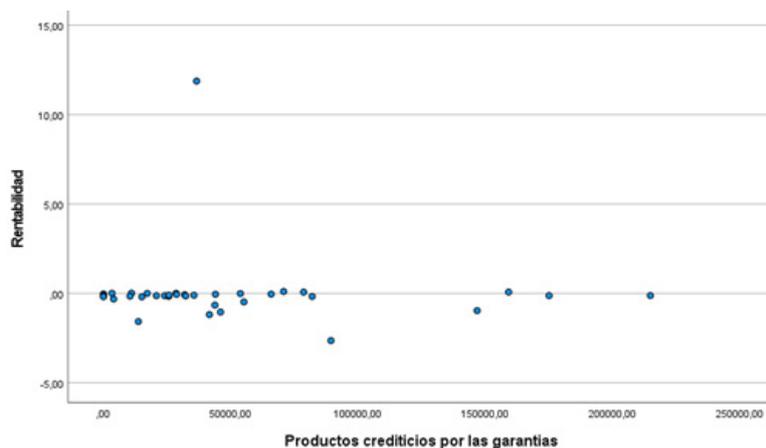
		Productos crediticios por las garantías	Rentabilidad
Productos crediticios por las garantías	Coeficiente de correlación	1	-0.063
	Sig. (bilateral)		0.715
Rho de Pearson	N	36	36
	Coeficiente de correlación	-0.063	1
Rentabilidad	Sig. (bilateral)	0.715	
	N	36	36

Nota. Adaptado en base a la información financiera provista por la cooperativa de ahorro y crédito Dile 2020-2022.

En relación con la tabla 12 del análisis de Rho Pearson, el nivel de significancia se obtuvo un valor de 0.715, mayor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Sin embargo, según el análisis de Rho Pearson, que es igual a -0.063, existe una correlación negativa muy débil entre los productos crediticios por las garantías y la rentabilidad.

Figura 5

Diagrama de dispersión: productos crediticios por las garantías y rentabilidad



Nota. Adaptado en base a la información financiera provista por la cooperativa de ahorro y crédito Dile 2020-2022.

En la figura 5 se observa el diagrama de dispersión, el cual muestra una relación nula entre los productos crediticios por las garantías y la rentabilidad. Concluyendo, no hay ninguna dependencia entre esta dimensión y la variable de estudio.

1.1.3. Resultados para la Hipótesis específica 3

- Ho: Los productos crediticios por su duración no se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, en la región del Cusco, periodo 2020-2022.

- H1: Los productos crediticios por su duración se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, en la región del Cusco, periodo 2020-2022.

Para la prueba de estadística se utilizará el coeficiente de correlación de Rho Pearson, a continuación, se presentan los resultados para contrastar la formulación de la hipótesis específica 3.

Tabla 13

Correlación entre productos crediticios por la duración y la rentabilidad

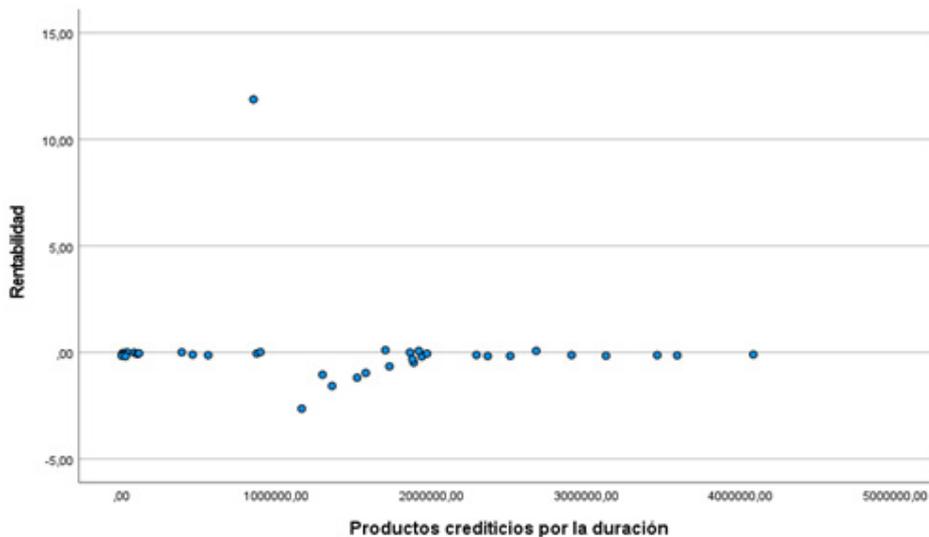
			Productos crediticios por la duración	Rentabilidad
Rho de Pearson	Productos crediticios por la duración	Coefficiente de correlación	1	-0.071
		Sig. (bilateral)		0.682
		N	36	36
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	-0.071	1
		Sig. (bilateral)	0.682	
		N	36	36

Nota. Adaptado en base a la información financiera provista por la cooperativa de ahorro y crédito Dile 2020-2022.

De acuerdo con la tabla 13, se observa que el nivel de significancia tiene un valor de 0.682, mayor a 0.05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. No obstante, según el coeficiente de Rho Pearson, que es de -0.071, significa que existe una correlación negativa muy débil entre los productos crediticios por la duración y la rentabilidad.

Figura 6

Diagrama de dispersión: productos crediticios por la duración y la rentabilidad



Nota. Adaptado en base a la información financiera provista por la cooperativa de ahorro y crédito Dile 2020-2022.

En la figura 6, se observa el diagrama de dispersión de los productos crediticios por la duración y la rentabilidad. Es decir, se percibe una relación nula entre la dimensión de los productos crediticios y la rentabilidad.

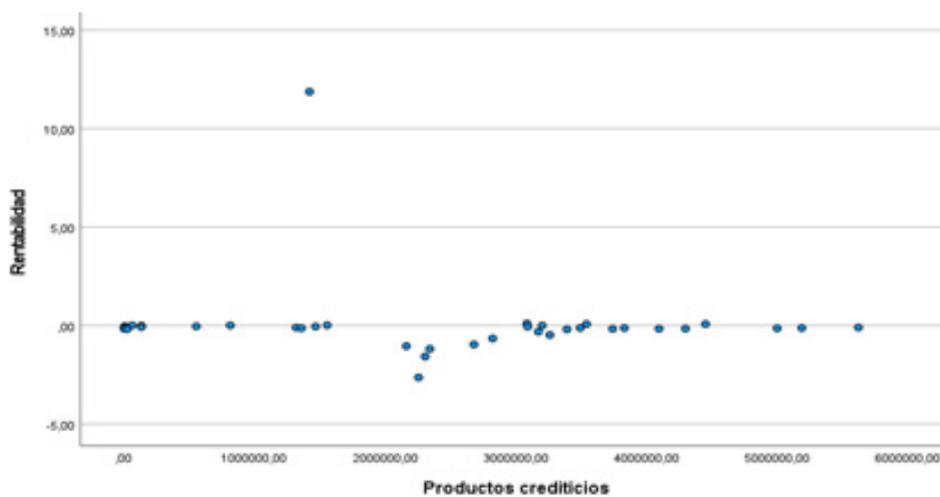
Tabla 14
Correlación entre productos crediticios y la rentabilidad

			Producto Crediticio	Rentabilidad
Rho de Pearson	Producto Crediticio	Coefficiente de correlación	1	-0.102
		Sig. (bilateral)		0.555
		N	36	36
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	-0.102	1
		Sig. (bilateral)	0.555	
		N	36	36

Nota. Adaptado en base a la información financiera provista por la cooperativa de ahorro y crédito Dile 2020-2022.

En la tabla 14, se observa que el nivel de significancia tuvo un valor de 0.555, mayor a 0.05. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Sin embargo, el coeficiente de correlación Rho de Pearson, que fue de -0.102, indica que existe una correlación negativa muy débil entre los productos crediticios y la rentabilidad.

Figura 7
Diagrama de dispersión: producto crediticio y la rentabilidad



Nota. Adaptado en base a la información financiera provista por la cooperativa de ahorro y crédito Dile 2020-2022.

En la figura 7, se observa el diagrama de dispersión del producto crediticio y la rentabilidad, el cual muestra una relación nula entre las variables de estudio. Esto sugiere que no hay dependencia alguna entre ellas. Sin embargo, este hallazgo plantea algunas consideraciones importantes. Por ejemplo, un alto nivel de incumplimiento o deterioro de activos en la cartera de créditos de la Cooperativa podría tener un impacto negativo en la rentabilidad. Esto puede indicar una gestión deficiente del riesgo crediticio y un rendimiento inferior al esperado de los préstamos. Además, costos operativos elevados o ineficiencias en la gestión de créditos, como procesos lentos de evaluación o recuperación de deudas costosos, podrían reducir la rentabilidad. Es crucial reconocer que, aunque los créditos son una fuente importante de ingresos, otros factores como los servicios bancarios, la gestión de inversiones, los costos operativos y las políticas de tasas de interés también influyen en la rentabilidad. Si estos elementos no se gestionan adecuadamente, podrían contrarrestar la relación entre los créditos y la rentabilidad. Asimismo, se debe buscar oportunidades para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos. Al abordar estos desafíos de manera proactiva, la cooperativa puede mejorar su rentabilidad y fortalecer su posición en el mercado financiero.

Discusión

En esta sección se desarrolla los resultados más relevantes y significativas de la investigación, en el cual se comprueba, de acuerdo con el análisis descriptivo e inferencial, que los productos crediticios y sus dimensiones (“por su destino”, “por las garantías” y “por su duración”) no se relacionan con la rentabilidad. En ese marco, a continuación, se desarrolla los resultados de cada objetivo (general y específicos):

En el objetivo específico 1, dada la significancia de 0.494, mayor a 0.05, se concluye que se acepta la hipótesis nula. No obstante, el valor de Rho de Pearson, $r = -0.123$, indica una correlación negativa muy débil entre los productos crediticios por su destino y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile en la región del Cusco durante el periodo 2020 – 2022. En cuanto al análisis descriptivo, la figura 9 muestra una tendencia creciente en los productos crediticios “por su destino”. No hubo colocaciones entre enero y junio de 2020, pero a partir de agosto del mismo año se realizaron colocaciones, alcanzando su máximo valor en octubre de 2020 (S/1,060,118). En 2021, el máximo fue en noviembre (S/2,147,345), y en 2022, en octubre (S/2,631,529). Por otro lado, la rentabilidad fluctuó por debajo de cero en 2020, alcanzando un pico de 23.78 en febrero de 2021, para luego volver a valores negativos hasta 2022. En resumen, durante el periodo 2020-2022, la colocación de créditos por su destino muestra una tendencia creciente, mientras que la rentabilidad permanece por debajo de cero, lo que sugiere que la dimensión no tiene efecto en la variable de estudio. Esto podría deberse a que los créditos solicitados por los socios de la cooperativa no se destinan a capital de trabajo o inversiones en activos fijos, sino a gastos inesperados o adquisición de bienes que no generan retorno de inversión, lo que afecta la capacidad de pago de los socios y, por ende, el retorno de inversión de la cooperativa.

En el objetivo específico 2, al observar que el valor de la significancia es de 0.715, mayor que 0.05, se concluye que se acepta la hipótesis nula, indicando que los productos crediticios por las garantías no están relacionados con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile. Sin embargo, el coeficiente de correlación Rho de Pearson, con un valor de $r = -0.063$, revela una correlación negativa muy débil entre ambas variables. En el análisis descriptivo, representado en la figura 13, se evidencia una tendencia cíclica en los productos crediticios por garantías durante el periodo 2020-2022. Por ejemplo, en 2020, las colocaciones fueron nulas entre abril y julio, pero alcanzaron un máximo de S/65,900 en agosto. En 2021, los montos más altos se registraron en marzo (S/89,400), julio (S/146,850) y diciembre (S/146,850), mientras que los mínimos fueron en abril (S/13,700) y octubre (S/4,000). En 2022, los picos máximos fueron en febrero (S/159,210) y diciembre (S/175,090), y los mínimos en abril (S/17,220) y agosto (S/10,440). En cuanto a la rentabilidad, se mantuvo por debajo de cero durante todo el periodo, excepto en febrero de 2021, cuando alcanzó 23.78. En resumen, aunque los productos crediticios por garantías muestran una tendencia cíclica, la rentabilidad no se ve afectada, lo que sugiere una falta de relación entre ambas variables. Esto se debe a que las colocaciones de estos productos se respaldan en garantías líquidas, como depósitos a plazo o certificados bancarios, que cuentan con una tasa preferente. Al contar con un respaldo sólido, la probabilidad de incumplimiento es menor, lo que se traduce en tasas de interés más bajas. Este factor es importante considerarlo en el análisis de rentabilidad de la cooperativa y su cartera de créditos respaldados por este tipo de garantías.

En el objetivo específico 3, de acuerdo con el nivel de significancia $0.682 > 0.05$, se acepta la hipótesis nula, es decir, el producto crediticio por su duración no tiene relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, en la región del Cusco, periodo 2020 – 2022, no obstante, según el análisis de Rho Pearson $r = -0.071$, existe una correlación negativa muy débil entre la dimensión y la variable de estudio. Además, según el análisis descriptivo, en la figura 21 sobre la fluctuación de productos crediticios “por la duración”, presenta una tendencia creciente. En el año 2020, en mayo y junio la cooperativa no realizó colocaciones; recién en julio (S/24,000) realizó las colocaciones, desde entonces las colocaciones incrementaron hasta un monto máximo de S/499,070 en diciembre. Asimismo, en diciembre del 2021, el monto máximo en colocaciones fue de S/1,395,560. En noviembre del 2022, el monto en colocaciones alcanzó a S/3,032,902. Respecto a la rentabilidad, resulta que en el año 2020 la ratio ROA tuvo una variación entre 0.00 y -0.01; en el año 2021, entre 0.00 y -0.03; y en el año 2022, entre 0.01 y -0.01. En esta misma línea, en el año 2020 la ratio ROE tuvo una variación entre -0.01 y -0.36; en el año 2021, entre 0.03 y -5.26, pero se dio un caso atípico que solo en febrero del mismo año hubo una rentabilidad de 23.78; y, por último, en el año 2022, la variación fue entre 0.21 y -0.33. En síntesis, de lo anterior, los productos crediticios por la duración presentaron una tendencia creciente, mientras que la rentabilidad tuvo una tendencia lateral, debido a que la fluctuación es muy estrecha (oscila en promedio de 0.21 y -5.28), en ese sentido se corrobora que no existe

una relación entre la dimensión y la variable de estudio. Esta falta de relación puede atribuirse a la naturaleza de los créditos otorgados por la cooperativa. Por ejemplo, los créditos de duración pueden abarcar modalidades como pago diario, digital o inclusivo, los cuales no garantizan un retorno fiable de los préstamos otorgados, por el elevado nivel de riesgo impactando negativamente en la rentabilidad de la cooperativa. Este análisis subraya la importancia de considerar la naturaleza y las características específicas de los créditos en el análisis de su impacto en la rentabilidad de la institución financiera.

El objetivo general revela que, pese al análisis detallado, la relación entre los productos crediticios y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile no es significativa. A pesar de aceptar la hipótesis nula, indicando la falta de relación, el análisis de Rho Pearson muestra una correlación negativa muy débil entre las variables estudiadas. En cuanto al análisis descriptivo, se observa un aumento constante en las colocaciones de productos crediticios a lo largo del periodo, alcanzando un máximo total de S/5,621,299 en noviembre de 2022. Sin embargo, la rentabilidad muestra una tendencia lateral, con fluctuaciones entre valores positivos y negativos, sin un patrón claro de crecimiento o decrecimiento. Este hallazgo sugiere que los tipos de productos crediticios ofrecidos por la cooperativa pueden no garantizar un retorno adecuado de los préstamos y los intereses, lo que afecta negativamente a su rentabilidad. En resumen, a pesar del aumento en las colocaciones de productos crediticios, la falta de correspondencia con la rentabilidad resalta la necesidad de revisar la eficacia de la gestión crediticia y la asignación de recursos para mejorar la rentabilidad a largo plazo.

Los resultados anteriores sugieren que la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile enfrenta un alto nivel de incumplimiento o deterioro de activos, lo cual impacta negativamente en su rentabilidad. Además, se evidencia una deficiencia en el control del riesgo crediticio por parte de la cooperativa, lo que conlleva a un rendimiento insuficiente de los préstamos. Por otra parte, se identifica que la cooperativa está incurriendo en costos operativos elevados o ineficientes en la gestión de los créditos, así como falta de automatización en los procesos de préstamos y gastos excesivos en la recuperación de deudas, factores que contribuyen a la disminución de su rentabilidad.

Comparación crítica con la literatura existente

Costilla (2018) en su investigación, según su análisis descriptivo, demostró que los créditos comerciales del banco Interbank tuvo una tendencia creciente, es decir en el 2012 tuvo un 13.9%, y para el 2016 incrementó en un 23.7%; así mismo, demostró que los créditos de consumo en el 2014 presentaron un 16.6%, en el 2015 incrementó en un 19% y para el 2016 alcanzó a un 20.1%. Esto guarda relación con la presente investigación, debido a que se demostró que los créditos por su destino (relacionado a los créditos otorgados para la producción o el consumo) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile tiene una tendencia creciente, donde inicialmente en el 2020 presenta un 8%, y en el 2022 incrementó en un 53%. Por tanto, en ambas instituciones financieras los créditos por su destino, en INTERBANK lo conocen como comerciales, puesto que son adquiridos para la producción de bienes o servicios, es decir para un negocio más no necesariamente para consumo personal, por tanto, el Banco INTERBANK y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile tienen una tendencia creciente en los créditos por su destino.

En su investigación Costilla (2018) demuestra que la colocación de los créditos hipotecarios de Interbank tuvo una tendencia creciente, en el cual en el 2012 presentó un 9.6%, y en el 2016 logró alcanzar un 28.6%. De la misma manera, la presente investigación demuestra que los créditos por las garantías (créditos con respaldo por el total de activos del prestatario) presentaron una tendencia creciente, iniciando en el año 2020 con un 16.6% y en el 2022 incrementó en un 42%. Lo anterior, son resultados similares puesto que, los créditos por las garantías, tienen como respaldo una garantía del total de activos del prestatario, a cambio de un desembolso, lo que para el caso del Banco Interbank el crédito hipotecario, es un producto crediticio por garantía, para el caso de la Cooperativa DILE solo se cuenta con el producto crediticio por garantía líquida para ambos casos tuvieron un crecimiento significativo en ambas entidades financieras, y ello refleja la preferencia de los prestatarios por este tipo de créditos, tanto en el banco Interbank como en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile.

Con respecto a la rentabilidad, Costilla (2018) determinó que la rentabilidad sobre activos (ROA) en el banco Interbank, presentó una tendencia decreciente entre los años 2012 (2.4%) y 2016 (2.1%). De la misma manera, en la presente investigación el ROA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile tiene una tendencia cíclica, es decir, inicialmente en el 2020 presentó un 0% (-0.004), en el 2021 el ROA negativo tuvo un incremento con una

variación de 412.1% (-0.019), pero en el 2022 disminuyó en un -80.4% (-0.004). Respecto al ROE, Costilla (2018) demostró que en el banco Interbank presentó una tendencia cíclica, en el cual inicia el año 2012 con 40%, y en el 2014 disminuyó en un 36%, mientras que para el 2015 incrementó en un 38% y en el 2016 disminuyó en un 33%. Asimismo, en la presente investigación el ROE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile presenta una tendencia cíclica, iniciando en el 2020 con una variación 0% (-0.14), en el 2021 varió en un 435.7% (0.47), y en el 2022 la variación disminuyó en un -127.7% (-0.13). En síntesis, la ROE y ROA en el banco Interbank y la Cooperativa de Ahorro y Crédito DILE tuvieron una tendencia cíclica, debido a que, durante el periodo de estudio, la utilidad neta fue menor que el patrimonio y el activo total; es así que, por un lado, no sustenta la inversión realizada por los recursos propios o de préstamos, por otro lado, no genera los beneficios adecuados para los inversionistas de la empresa.

En la presente investigación, se demostró que según el nivel de significancia $0.555 > p (0.05)$, no existe una relación entre los productos crediticios y a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile, en la región del Cusco, periodo 2020 – 2022, en relación a ello Climent y Pavía (2014) indica que cuando la cartera de préstamos de un banco crece más que otros activos más seguros, se espera que aumente la rentabilidad del banco porque una mayor proporción de préstamos a la inversión total conducirá a una menor liquidez, debido a que algunos autores lo correlacionan inversamente con la rentabilidad. Por tanto, las entidades que poseen una alta proporción de activos de riesgo, como el crédito, deberían ser más rentables. Sin embargo, el crecimiento del crédito viene con un mayor riesgo de incumplimiento que, de materializarse, reduce la rentabilidad. Por todas estas razones, el signo esperado de la relación entre los productos financieros y la rentabilidad es indeterminado.

Conclusiones

En primer lugar, se determinó que no existe una relación entre los productos crediticios y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile durante el periodo 2020-2022, ya que se observa una correlación negativa muy débil. Los productos crediticios muestran una tendencia creciente, mientras que la rentabilidad exhibe una variación lateral con un rango estrecho durante dicho periodo. Esto se atribuye al alto nivel de incumplimiento o deterioro de activos en la Cooperativa, lo que impacta negativamente en su rentabilidad, junto con la falta de control del riesgo crediticio y los elevados costos operativos en la gestión de los créditos.

En segundo lugar, se determinó que no existe una relación significativa entre los productos crediticios “por su destino” y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile durante el periodo 2020-2022, ya que se observó una correlación negativa muy débil. Aunque los productos crediticios “por su destino” mostraron una tendencia creciente en dicho periodo, esto no se reflejó en la rentabilidad. Esto se atribuye al contexto económico de reactivación después de la crisis económica mundial, donde el sector de producción y consumo experimenta un aumento. Sin embargo, esta situación limita la capacidad de pago puntual de los créditos y genera morosidad, agravada por la falta de capacitación sobre el destino adecuado de los créditos por parte de los prestatarios.

En tercer lugar, se determinó que no existe relación entre los productos crediticios por la garantía y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile en el periodo 2020-2022, puesto que no se encontró una relación significativa, así como existe una correlación muy baja. Pues los productos crediticios por la garantía presentan una tendencia cíclica; por tanto, no afectó a la rentabilidad, debido a que estos créditos suelen considerarse menos riesgosos, pero también pueden no ser tan efectivas como se esperaba debido a las tasas de interés preferentes con las que se trabaja, limitaciones en el valor de la garantía y el riesgo residual.

En cuarto lugar, se determinó que no existe una relación significativa entre los productos crediticios por su duración y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dile durante el periodo 2020-2022. Aunque se observa una tendencia creciente en los productos crediticios por su duración, esta no parece tener un efecto directo en la rentabilidad de la cooperativa. Es decir, a pesar de que los productos crediticios por su duración muestran un aumento en la actividad, no se refleja un incremento o disminución correspondiente en la rentabilidad de la institución financiera. Esta falta de correlación puede atribuirse a la dificultad que enfrentan los socios para recuperar sus inversiones en el plazo programado para los pagos de las cuotas, lo que a su vez dificulta el cumplimiento de los créditos y, en última instancia, afecta la rentabilidad de la cooperativa. Es importante destacar que esta situación evidencia la necesidad de implementar estrategias para mejorar la gestión de los créditos y garantizar un mayor retorno de la inversión para los socios, lo que a su vez podría impulsar la rentabilidad de la cooperativa a largo plazo.

REFERENCIAS

Aguilar, S. (2019). *Problemática actual de los productos financieros complejos*. Barcelona: J.M. BOSCH EDITOR.

Aguirre, A. (2003). *Economía, instituciones financieras y dinero: Teoría y política en Venezuela*. Venezuela: PUCAB.

Alianza del Pacífico. (2019). *Guía de Buenas Prácticas en la Evaluación Crediticia de las PYME de la Alianza del Pacífico*. CMF: <https://acortar.link/XIdUiM>

Aubareda, J. (1978). *El Mercado de Bonos y la Dinamica del Tipo de Interés en los Modelos Macroeconomicos a Corto Plazo*. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/5856/36206_1.pdf?sequence=1

BCRP. (2021). *Reporte de estabilidad financiera 2021*. Banco Central de Reserva del Perú.

Berlingeri, H. (2005). ¿Trade off o pecking order? Una investigación sobre las decisiones de financiamiento. *Poliantea*, 119–139.

Bohoslavsky, J. P. (2020). *COVID-19: Llamamiento urgente para una respuesta a la recesión económica desde los derechos humanos*. Naciones Unidas Derechos Humanos Procedimientos Especiales. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Development/IEDebt/20200414_IEDebt_urgent_appeal_COVID19_sp.pdf

Campaña, L. E., & Tenda, W. F. (2021). Impacto del COVID-19 en el sector financiero a nivel de cooperativas del segmento 1., 6, págs. 251-264. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2021.5.704>

Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*.

Castillo, J. E. (2019). Administración por objetivos y venta de productos financieros en el BBVA, Lima 2019. *Tesis de Pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43291/Castillo_PJE-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Ccacya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial*, 2.

Ccacya, D. (2015). *Análisis de rentabilidad de una empresa*. Informe Financiero.

Cesaratto, S. (2016). *LA FINANCIACIÓN INICIAL Y FINAL EN EL CIRCUITO MONETARIO Y LA TEORÍA DE LA DEMANDA EFECTIVA*. <https://www.redalyc.org/journal/419/41950447004/41950447004.pdf>

Chavez, J. S. y Sequeiros, W (2023). Productos crediticios y rentabilidad de la cooperativa de ahorros y credito DILE en la region del Cusco, Periodo 2020-2022. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional de la Universidad Andina del Cusco <https://repositorio.uandina.edu.pe/>

Chen, R., Wua, L., Jin, C., & Wang, S. (2021). Unintended investor sentiment on bank financial products: Evidence from China. *Emerging Markets Review*, 49. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ememar.2020.100760>

Climent, S., & Pavía, J. (2014). Determinantes y diferencias en la rentabilidad de cajas y bancos. *Revista de economía aplicada*, XXII(65), 117-154.

Congreso de la República. (2011). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. LEY N° 26702: <https://acortar.link/BCp42F>

Congreso de la república. (19 de julio de 2018). *El peruano*. Normas legales: <https://cdn.www.gob.pe/>

uploads/document/file/154449/Ley_30822.pdf?v=1591304726

Cooperativa de Ahorro y Crédito DILE. (2020). *Manual de Tecnología Crediticia*. Cusco.

Cooperativa de Ahorros y Créditos DILE. (2021). *Informe de Estados Financieros*. Cusco: Coopac DILE.

Costilla, M. H. (2018). Productos financieros y la rentabilidad caso Banco Internacional del Peru - Interbank periodos 2012 -2016. *Título de Contador Público*. Universidad Nacional del Callao, Callao.

Coyla, Y., Quino, M. D., & Quispe, R. L. (2021). Business Consulting para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba – QUILLACOOOP. *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Centrum PUCP Escuela para los Buenos Negocios, Surco.

Cruz, E., & Parejo, F. (13 de Abril de 2016). *El dinero en la historia del pensamiento económico: La teoría monetaria post-keynesiana y su confrontación con la ortodoxia*. Iberian Journal of the History of Economic Thought: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50198/1/16-3-1%2827-41%29.pdf>

Cuadros, R. (2021). *ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO PARA MITIGAR LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO 2018-2019*.

Dagnino, J. (2014). Correlación. *Rev Chil Anest*(43), 150-153. https://www.sachile.cl/upfiles/revistas/54e63a1a778ff_15_correlacion-2-2014_edit.pdf

Dagnino, J. (2014). Inferencia estadística: Prueba de hipótesis. *Revista Chilena de anestecia*, 43(2), 125-128. <https://revistachilenadeanestesia.cl/inferencia-estadistica-pruebas-de-hipotesis/>

Dávila, V. D. (2020). Solidez financiera y rentabilidad de la empresa Socitec Electric SAC, Comas 2020. *Tesis de Pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53369>

De Los Ojos, P. (2016). *Valoración de derivados financieros: las opciones europeas*. Valladolid, España: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Valladolid.

ESE Business School. (6 de Diciembre de 2020). *Gestión de inversiones*. <https://acortar.link/R796OB>

Fainé, I., Méndez, J. M., Fernández, J., López, R., & Mata, E. (1993). *Perspectivas del Sistema financiero Treinta años de análisis financiero*. Fundamentación de las Cajas de Ahorros. <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Publicaciones/PDF/1655.pdf#page=96>

Falcó, A. (2009). *Los productos financieros: de la teoría a la práctica*. MATERIAL MATemáticos: <http://www.mat.uab.cat/matmat>

Federal Reserve Bank of New York. (2021). *Federal Reserve Bank of New York*. Retrieved 12 de enero de 2023, from <https://www.newyorkfed.org/>

Fernández, M., & Rojas, M. (2004). Contrastación de la teoría del Pecking Order: El caso de las empresas españolas. *Documentos de Trabajo Nuevas Tendencias En Dirección de Empresas*, 1–27.

Fernández, P. (1997). Utilización de la Fórmula de Black y Scholes para valorar opciones. Madrid, España.

Flores, L., & Blanco, J. (2021). Determinación de costos operativos y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transportes urbano de pasajeros de la ciudad de Puno – Perú. *Actualidad contable FACES*, 24(43), 76-92. <https://www.redalyc.org/journal/257/25769354004/html/>

Flores, U., & Medina, A. (2022). *Estudio de caso de dos cooperativas de Teruel (España), a partir del cumplimiento de los principios cooperativistas y de su rentabilidad financiera*. Mexico.

Garcia, M., & Sierra, G. (2014). *Análisis financiero*.

Garrison, R. (Octubre de 2005). *SOBRE-CONSUMO Y AHORRO FORZOSO EN LA TEORÍA DEL CICLO ECONÓMICO DE MISES-HAYEK*. Revista Libertas XII: https://www.eseade.edu.ar/wp-content/uploads/2016/08/Garrison_Sobre-consumo.pdf

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Education. https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf

Gofmana,, M., & Wu, Y. (2021). Trade credit and profitability in production networks. *Journal of Financial Economics*.

Gonzales, A. F., & Montaña, A. M. (2022). *El sistema financiero y el crecimiento económico regional, durante 2007 - 2020*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4972/Almendra_Alfredo_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, R. F., Lino, J. A., & López, S. (2020). Análisis de un producto financiero: factibilidad de línea de crédito para adultos jóvenes. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad XV Congreso*, 754-773.

Grau, J., & Rey, A. (2018). Crédito comercial y determinantes de la rentabilidad en Europa. El caso de la industria agroalimentaria. *Revisión de negocios internacionales*, 947-957.

Guillen, M. (2020). Auditoria de gestión creditica y la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas prisma (2014- 2017). *Quipukamayoc*, 28(56), 17-23. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>

Gyimah , D., Machokoto, M., & Anywhere (Siko) Sikochi. (2018). Peer influence on trade credit. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2020.101685>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*.

InSight. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. *Accion InSight*, 1(26), 1-23. <https://acortar.link/05IOLV>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Fundamentos de marketing. *Pearson Educación*.

Laoyan, S. (11 de Noviembre de 2022). *Cómo mejorar la eficiencia operativa*. Asana: <https://asana.com/es/resources/operational-efficiency>

Levy, N. (2017). El circuito monetario: los bienes de capital y de las instituciones financieras no bancarias. Evidencia en la economía mexicana. *ECONOMICAUNAM*, 72-92. <https://www.elsevier.es/es-revista-economia-unam-115-pdf-S1665952X17300348>

Lizcano, J. (2004). Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis Y Evaluación. *Camara de Comercio*.

Macas, A., & Luna, G. (2010). *ANÁLISIS DE RENTABILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA Y EXPORTADORA DE BIOACUÁTICOS "COEXBI S.A" DEL CANTON HUAQUILLAS EN LOS PERIODOS CONTABLES 2008 - 2009*.

Mamani, N. K., & Turpo, J. (2019). Las políticas de crédito y la rentabilidad financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Perú-Inka Ltda., Agencia Sicuani- Cusco, 2018. *Para optar el título de Contador*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.

Mancayo, M. I. (2021). Análisis de los factores que intervienen en la creación de los productos financieros de las bancas de desarrollo. Metodología de creación de productos financieros para CFN B.P. *Tesis de Maestría*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16475/1/T-UCSG-POS-MAE-347.pdf>

Margaleft- Roig, J., & Miret- Artes, S. (2003). Cálculo estocástico aplicado a las finanzas: Precio de las opciones según el modelo Black- Scholes- Merton y algunas generalizaciones. En *Precio de las opciones*. Madrid, España: Instituto de Matemáticas y Física Fundamental, Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

Marquina, L., & Rodriguez, M. (2019). *Leasing Financiero y la Rentabilidad Financiera en la Empresa Manu Rent a Car de la ciudad del Cusco Periodo 2018*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.

Martínez, A. (1987). La teoría de opciones: aplicaciones a la teoría financiera de la empresa.

Martinez, R. (2013). *PRODUCTOS FINANCIEROS BÁSICOS Y SU CÁLCULO*. Alicante: Editorial Club Universitario.

Matarrita, R. (2002). *SELECCIÓN DE CARTERAS DE INVERSIÓN (TEORÍA DEL PORTAFOLIO)*. The Legacy of Modern Portfolio Theory: <https://www.fondoscostarica.com/wp-content/uploads/2013/04/Selecci%C3%B3n-de-Carteras-de-Inversi%C3%B3n.pdf>

Mendizabal, A., Miera, L., & Zubia, M. (2002). *El modelo de Markowitz en la gestión de carteras*. Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea: <https://core.ac.uk/download/pdf/6565186.pdf>

Mgeni, A., & Price, C. (1993). Planning of forest plantation investments with the aid of linear programming: a case study of Sao Hill Forest, Tanzania. *Ministry of Agriculture* .

Ministerio de Economía y Finanzas de Bolivia. (2019). *GLOSARIO DE TÉRMINOS ECONÓMICO FINANCIEROS*. https://www.asfi.gob.bo/images/EDUCACION_FINANCIERA/DOCS/Glosario_de_Terminos_Economico_Financieros.pdf

Monar, F. M. (2018). Producto financiero integral para emprendimientos agroproductivos alternativos de la Cooperativa San Miguel LTDA. *Tesis de maestría*. Universidad Tecnológica Indoamerica, Ecuador. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/966>

Mondragón, S., & Lozano, T. (2011). Marco conceptual de las teorías de la irrelevancia, del trade-off y de la jerarquía de las preferencias . *Cuadernos de Contabilidad*, 165-178.

Morales, F. C. (16 de Diciembre de 2023). *Calidad crediticia*. Rankia : <https://acortar.link/b5WFjV>

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.

Moreira Da Silva, C., & Rodríguez Sanz. (2006). Contraste de la teoría del Pecking order versus la teoría del trade-off para una muestra de empresas portuguesas. *Documentos de Trabajo Nuevas Tendencias en Dirección de Empresas*, 1–25.

OIT. (2020). *Gestión de riesgos, finanzas inclusivas y COVID-19*. Organización Internacional del Trabajo.

Ortega de la Poza, R. (2008). *Factores determinantes de la estructura financiera: Un análisis comparativo de empresas cotizadas en la Unión Europea*. Madrid: ESIC.

Pedraza, L., & Cardenas, A. K. (2021). Riesgo de liquidez y rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Distrito Cusco, periodo 2019. *Tesis de pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65237>

Pinto, S. K. (2019). Analisis de la rentabilidad de los productos financieros para la toma de decisiones de inversión en las instituciones bancarias, Arequipa 2015 - 2018. *Título Profesional de Licenciada en Finanzas*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.

Piscoche, L. A. (2017). Nivel de uso de los productos financieros en las empresas pesqueras de chimbote-2015. *tesis*. Universidad San Pedro, Chimbote, Peru. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/1343/Tesis_53497.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puerta, F., Vergara, J., & Huertas, N. (2018). Analisis financiero: Enfoques en su evolución. *Criterio Libre*.

Qquenaya , Y., & Salas , E. (2021). Influencia de los productos financieros en el riesgo crediticio en la entidad financiera de Mi Banco de la ciudad del Cusco-2019. *Tesis de Pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Cusco, Peru. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64093>

Ramirez, Z. (20 de Julio de 2023). Casi 100 cooperativas fueron liquidadas principalmente porque perdieron su capital. *Gestión*, págs. 2-3.

Rivas, M., Guerra, G., & Coello, M. (2021). El impacto crediticio en rentabilidad de cooperativas de ahorro y credito ecuatorianas. *Universidad y Sociedad*, 459-466.

Salas, W., Medina, A., Meidna, D., & Valladares, R. (2018). El turismo comunitario, integrado y participativo como medio defortalecimiento en la educación ambiental. *Revista Científica Pedagógica Atenas*, 4(44), 92-107. <http://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/111/180>

Samuelson, P. (2006). El mercado no tiene corazón. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativistas. Universidad de Nariño*, 139-148.

Sánchez , J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *Análisis contable*, 24. <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

Sanchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *5campus.com, Análisis contable* <<http://www.5campus.com/leccion/anarenta>> [y añadir fecha consulta]este. <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>

Sanchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *5campus*.

Sanchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. (<Http://www.5campus.com/leccion/anarenta>).

Santos, N. (2001). EL NEGOCIO BANCARIO. *INDUSTRIAL DATA*, 25-33.

SBS. (05 de octubre de 2001). *Superintendencia de banca y seguros*. Resolucion SBS N°742-2001: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/77D25B827E7F93ED05257B59007664AC/\\$FILE/Resoluci%C3%B3n_N%C2%B0_0742-2001_Reglamento_Auditoria_Interna.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/77D25B827E7F93ED05257B59007664AC/$FILE/Resoluci%C3%B3n_N%C2%B0_0742-2001_Reglamento_Auditoria_Interna.pdf)

SBS. (12 de Setiembre de 2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: <https://acortar.link/yTC46B>

SBS. (26 de diciembre de 2018). *Superintendencia de banca, seguros y AFP*. Resolucion SBS N°5061-2018: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SUPER_COOPAC/Resoluci%C3%B3n%20S.B.S.%20N%C2%B0%205061-2018.pdf

SBS. (26 de diciembre de 2018). *Superintendencia de banca, seguros y AFP*. Resolución S.B.S. N° 5060-2018: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SUPER_COOPAC/5060-2018-LAFT.pdf

SBS. (6 de febrero de 2019). *Superintendencia de banca, seguros y AFP*. Resolución SBS N° 480-2019: https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1827/v1.0/Adjuntos/480-2019.R.pdf

SBS. (04 de setiembre de 2020). *Superintendencia de banca, seguros y AFP*. Resolución SBS N°2157-2020: https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1972/v1.0/Adjuntos/2157-2020.pdf

SBS. (22 de Julio de 2020). *Superintendencia de banca, seguros y AFP*. OFICIO N° 30979-2022-SBS: <https://acortar.link/XmNUZ9>

SBS. (2021). *Informe de estabilidad del sistema financiero Mayo 2021*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

SBS. (7 de Diciembre de 2021). *Superintendencia de banca, seguros y AFP*. Resolución S.B.S. N° 03718 - 2021: https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/2136/v1.0/Adjuntos/3718-2021.doc.pdf

SBS. (2022). <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1216>

Soriano, A. (13 de Mayo de 2020). *Banco de Desarrollo de America Latina*. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/las-microfinanzas-en-tiempos-de-covid19/>

Stewart , C. (1984). The Capital Structure Puzzle. *The Journal of Finance*. 575-592.

Suczhañay, M. I., & Villa, J. A. (2021). Análisis del impacto de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León al aplicar el modelo de costeo ABC a los productos y servicios financieros en el año 2019. *Tesis de Maestría*. Universidad Politecnica Salesiana, Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21418>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2017). *Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos*.

Toledo, E. J. (2021). Microfinanzas en el Perú: Del Modelo Relacional al Modelo de Eficiencia. *Apuntes contables*(27), 75-93. <https://doi.org/10.18601/16577175.n27.05>

Vinuesa, P. (14 de Octubre de 2016). *Tema 8 - Correlación: teoría y práctica*. CCG-UNAM: https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8_correlacion.pdf

Vizcarra, Y. (2021). *PRODUCTOS CREDITICIOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO DE*. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2089/Vizcarra-Alvarez-Yomaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zaldívar, E., Fuentes, V., Cardeñosa, E., Núñez, D., & Cantero, H. (2011). *Análisis de la Rentabilidad Económica. Tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. La Habana: Editorial Universitaria- Cubana.

Zaragoza AJE. (2009). *Productos financieros y alternativas de financiación*. Cámara Zaragoza. https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alternativa_16602.pdf

Zubiaurre, M., Andicoechea, L., & Saitua, A. (2016). Sociedadescooperativas de trabajo asociado versus sociedades de capital. Analisis comparado de fortaleza financiera y rentabilidad en el Pais Vasco. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 155-194.

Impacto de los Programas de articulación Económica Post Covid y la Ley de Reprogramaciones, como estrategia de recuperación económica en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú-2022

Impact of the Post Covid Economic Coordination Programs and the Reprogramming Law, as an economic recovery strategy in the Municipal Savings and Credit Banks of Peru-2022

Rosalin Quispe Molina

Universidad Andina del Cusco, Perú
rquispem@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0000000289150333>

Como citar:

Quispe Molina R. (2024). Impacto de los Programas de articulación Económica Post Covid y la Ley de Reprogramaciones, como estrategia de recuperación económica en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú-2022. Kallpay, 05 (1), 35-48.

Fuente de financiamiento: No financiado.

Declaración de conflictos de interés: El autor declara no tener conflictos de interés

Resumen

La crisis económica generada por el Covid -19, impulsó el establecimiento de medidas para la recuperación económica del sistema financiero peruano, entre éstas medidas se tiene el lanzamiento de los programas de articulación económica como el Reactiva I y FAE Mype -Perú, las Cajas municipales de Crédito y Ahorro como parte del sistema financiero, accedieron a estos fondos incrementando su liquidez financiera que incremento a su vez el nivel de colocaciones en créditos directos hasta S/33,008,550.00, lo que a su vez incremento el número de deudores a 2602345 personas para diciembre 2022. Otra medida adoptada para este sector fue la implementación de la política de reprogramaciones en sistema financiero, lo que genero grandes beneficios a las entidades que generaron su implementación. Objetivo. - Realizar un análisis de las medidas de recuperación económica y el impacto de la estrategia de reprogramaciones en el sistema financiero - Cajas Municipales de ahorro y crédito. Materiales y Métodos. - Descriptivo - explicativo, basado en el comportamiento de los indicadores de colocación, provisiones, mora, indicadores de la utilidad obtenidos durante el periodo diciembre 2018 – 2022 en las Cmacs del Perú. Resultados. - Se generaron dos resultados importantes, el impacto de los programas de articulación económica establecido por el gobierno, como programa Reactiva I y FAE Mype y el impacto de la implementación de la estrategia de reprogramaciones en las utilidades. Conclusión. – Los programas económicos implementados por el gobierno y la ley de reprogramaciones redujeron los indicadores de morosidad del 6.5% en 2018 al 5.38% en el 2022, disminuyendo el nivel de provisiones generadas, incrementando directamente el nivel de utilidades, así como las colocaciones directas y la reducción del indicador de mora en las Cajas municipales de ahorro y crédito.

Palabras claves: Microfinanzas, Mipymes, colocaciones, reprogramaciones, morosidad, provisiones, utilidades, cajas municipales.

Abstract

The economic crisis generated by Covid -19, prompted the establishment of measures for the economic recovery of the Peruvian financial system, among these measures is the launch of economic articulation programs such as Reactiva I and FAE Mype -Peru, the municipal savings banks. of Credit and Savings as part of the financial system, accessed these funds, increasing their financial liquidity, which in turn increased the level of direct credit placements up to S/33,008,550.00, which in turn, the number of debtors increased to 2602,345 people by December 2022. Another measure adopted for this sector was the implementation of the rescheduling policy in the financial system, which generated great benefits for the entities that generated its implementation. Aim. - Carry out an analysis of the economic recovery measures and the impact of the rescheduling strategy on the financial system - Municipal savings and credit banks. Materials and methods. - Descriptive - explanatory, based on the behavior of placement indicators, provisions, arrears, and profit indicators obtained during the period December 2018 – 2022 in the Cmacs of Peru. Results. - Two important results were generated, the impact of the economic articulation programs established by the government, such as the Reactiva I program and FAE Mype, and the impact of the implementation of the rescheduling strategy on profits. Conclusion. – The economic programs implemented by the government and the reprogramming law reduced the delinquency indicators from 6.5% in 2018 to 5.38% in 2022, reducing the level of provisions generated, directly increasing the level of profits, as well as direct placements and the reduction of the default indicator in municipal savings and credit banks.

Keywords: Microfinance, MSMEs, loans, rescheduling, delinquencies, provisions, utilities, municipal funds.

OPEN ACCESS
Distribuido bajo:



Introducción

Tras los efectos de la crisis sanitaria generada por la Pandemia Covid -19 a nivel mundial, en el Perú para favorecer la recuperación económica se implementaron medidas para hacer frente a la incertidumbre generada por la crisis. Uno de los sectores económicos que presentó mejor respuesta operativa ante los efectos económicos post-Covid fue el Sistema Financiero Peruano, y considerando su protagonismo como sector, el estado propició medidas de recuperación bastante rápidas para hacer frente a las posibles repercusiones en la economía del país, entre estas medidas se establecieron el acceso a los programas de gobierno Reactiva I y FAE Mype así como el programa de reprogramaciones para el sistema financiero, Ley 31150, para todo el sistema financiero del Perú.

El Sistema Financiero Peruano integrado por el Banco Central de Reserva del Perú, la superintendencia de banca, seguros y AFPs (SBS), así como la como la Superintendencia de Mercado y Valores (SMV), también fue impactada por el estado de emergencia declarado por el ejecutivo el 15 de marzo del 2020, bajo el Decreto Supremo N° 044-2020 – PCM (2020). El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) es el ente encargado por mandato constitucional de preservar la estabilidad monetaria, es también la institución que regula y controla el sistema financiero peruano monitoreando el rol de la Superintendencia de banca y Seguros (SBS) y la Superintendencia de Mercado y Valores (SMV).

La SBS es la institución reconocida por la Constitución Política del Perú como empresa de derecho público con autonomía funcional, entre las instituciones que regula se encuentran el sistema financiero, que es integrado por el sistema bancario y no bancario, así como el sistema de seguros y el sistema de administradoras de fondos y pensiones AFP's. El sistema bancario se integra de la banca múltiple y la banca estatal, la primera integrada por bancos privados denominados banca múltiple y la segunda por el Banco de la Nación, Agrobanco y el Banco del Comercio. El segundo integrante es el sistema no bancario del Perú y se integra de los bancos de inversión, empresas afianzadoras de garantías, empresas de servicios fiduciarios, empresas de arrendamiento, empresas de administración hipotecarias, Fondo Mivivienda, empresas financieras, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMACs), Empresas de Desarrollo para las Pymes, (EDPYMES) y desde el año 2019 contemplan en su gestión a las Cooperativas de Ahorro y Créditos (COOPACs), la cuales bajo el asesoramiento de la SBS, vienen incorporándose a la formalidad del sistema financiero peruano.

Las empresas financieras, las CRACs, las CMACs, EDYPYMES, así como las COOPACs son las entidades encargadas de atender a un sector económico muy vulnerable de nuestra economía conocidas como las microempresas a través de las microfinanzas, por ello son denominadas las entidades microfinancieras, es decir son instituciones que proveen de servicios microfinancieros a microempresarios que no acceden a la banca múltiple o estatal, debido a la complejidad de su constitución y muchas veces también a la carencia de su formalización empresarial.

Las microfinanzas coadyuvan al desarrollo económico y social de los países y obtienen su auge y crecimiento por sus características que lo diferencian de la banca y el sistema financiero bancarizado pues las primeras llegan a un sector empobrecido, otorgando sostenibilidad económica, desarrollando sistemas financieros alternativos, además de fortalecer los ya existentes y la disponibilidad de mejores productos financieros resultantes de la innovación y experimentación (Ochoa, 2020).

Las instituciones microfinancieras que ofrecen el acceso a los servicios financieros poseen para la atención a su público objetivo integrado en su mayor segmento por las Mipymes, un modelo de metodología crediticia enfocada en dos variables: la capacidad y la voluntad de pago.

Según el Ministerio de Producción (2023) el segmento de las Pequeñas y microempresas Mipymes se integran de 2.1 millones de Mipymes formales que operan en el mercado peruano al 2021 y representan el 99.5% del total de empresas formales de la economía peruana, y de este bloque el 95.6% son microempresas, 3.8% pequeñas empresas y el 0.1% medianas empresas, confirmando de esta manera la alta contribución de este segmento empresarial en la productividad y generación de empleo para el país. (Ministerio de la Producción, 2023).

Las microempresas (Mipymes) juegan un rol muy importante en el desarrollo de la economía peruana, debido a que generan puestos de trabajo directos e indirectos además de sumar sustancialmente en el indicador del producto bruto interno (PBI) a través de la articulación del consumo y la inversión privada, además de su papel desempeñado en la balanza de cuentas corrientes, debido a las actividades de exportación e importación que efectúan.

“Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina, lo que se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo” (Dini y Stumpo, 2020)

Con esta información se puede apreciar la importancia que tiene el sector no bancario denominado microfinanciero para atender al sector de las Mipymes al margen de su formalidad debido a que la metodología de evaluación en estas instituciones microfinancieras permite la atención tanto de empresas Mype y Pymes formales e informales. Entre las entidades microfinancieras que brindan servicios en el Perú se encuentran un grupo de empresas que desde sus orígenes en 1980 permiten la inclusión financiera y el acceso a servicios financieros representando un aporte significativo al crecimiento de los microempresarios del país, estas entidades son las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito denominadas en adelante CMACs.

Según la Superintendencia de Banca y Seguros, SBS Informa (2018) en los últimos años, la presencia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMACs) se ha incrementado y consolidado, constituyéndose en un sistema que contribuye de manera relevante en la provisión de servicios financieros descentralizados en el país. Estas entidades financieras constituyen una oferta única en cerca de 90 distritos del país, logrando posicionarse en lugares donde la banca tradicional no lo hace o tiene una ligera presencia, cumpliendo así un rol importante en la inclusión financiera y, por ende, en el desarrollo económico descentralizado del país.

Actualmente operan en el Perú según la SBS, 12 CMACs, 11 Cajas municipales de Ahorro y crédito, y la caja municipal de crédito popular Lima, así como se puede apreciar en la Tabla N°1, en la que se puede notar la capilaridad para la atención al público objetivo integrado mayormente por microempresarios, consta a diciembre del 2022 de 1060 puntos de atención, esto referido a las agencias que posee cada una de las CMACs, entre las instituciones microfinancieras que presentan más agencias se tiene a la CMAC Piura, CMAC Huancayo, CMAC Arequipa y la CMAC Cusco, según el número de agencias y oficinas de atención.

Tabla 1

Cajas Municipales del Perú y Distribución de Oficinas por Zona Geográfica de las Cajas Municipales al 31 de diciembre de 2022

Empresas	Anazonas	Ancash	Apurímac	Arequipa	Ayacucho	Cajamarca	Callao	Cusco	Huancavelica	Huánuco	Ica	Junín	La Libertad	Lambayeque	Lima	Loreto	Madre de Dios	Moquegua	Pasco	Piura	Puno	San Martín	Tacna	Tumbes	Ucayali	TOTAL
CMAC AREQUIPA	1	2	4	38	2	4	2	15	2	3	10	10	5	3	38	2	3	8	2	6	24	4	5	1	3	197
CMAC CUSCO	1	-	8	15	4	1	-	37	1	2	2	9	1	1	17	-	2	2	2	-	15	1	5	-	-	126
CMAC DEL SANTA	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10
CMAC HUANCAYO	1	4	2	4	7	3	2	10	6	8	6	37	4	3	66	3	1	2	8	7	5	4	3	2	4	202
CMAC ICA	-	1	4	7	8	-	-	2	1	-	16	-	-	-	10	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	50
CMAC MAYNAS	-	-	-	-	-	1	1	-	-	4	-	4	-	-	-	6	-	-	1	-	-	5	-	-	3	25
CMAC PAITA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	6	-	2	-	1	-	13
CMAC PIURA	8	4	5	6	4	16	2	6	5	5	5	9	9	13	24	6	1	1	3	40	2	14	2	6	6	202
CMAC SULLANA	-	3	-	5	-	3	1	2	-	-	1	1	6	6	18	-	-	2	-	22	2	-	-	4	-	76
CMAC TACNA	-	-	-	5	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	4	-	5	2	-	-	5	-	6	-	-	30
CMAC TRUJILLO	6	5	2	-	2	10	-	3	-	2	2	2	23	6	16	1	-	-	1	5	2	3	-	1	-	92
TOTAL, CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	18	26	25	80	27	38	8	77	15	24	43	72	50	33	195	19	12	18	17	86	55	33	21	15	16	1,023
CMCP Lima	-	1	-	1	-	1	-	1	-	-	1	1	1	1	23	1	-	-	-	2	-	1	1	-	1	37
TOTAL, CAJAS MUNICIPALES	18	27	25	81	27	39	8	78	15	24	44	73	51	34	218	20	12	18	17	88	55	34	22	15	17	1060

Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023.

La importancia de estas instituciones microfinancieras aparte de sostenerse en el acceso a servicios microfinancieros que ofrece también radica en la cantidad de puestos de empleo directo e indirecto que genera, según la Tabla N°2 se tienen 25751 trabajadores entre gerentes, funcionarios, empleados y en la categoría de otros trabajadores en cada una de las Cmacs al 31 de diciembre del 2022.

Tabla 2

Puestos Laborales generados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú Al 31 de diciembre de 2022 (En número de personas)

Empresas	Gerentes	Funcionarios	Empleados	Otros	Total
CMAC Arequipa	25	267	4,698	0	4,990
CMAC Cusco	3	207	3,178	269	3,657
CMAC Del Santa	2	23	226	6	257
CMAC Huancayo	5	281	4,685	9	4,980
CMAC Ica	6	90	1,395	21	1,512
CMAC Maynas	4	38	476	72	590
CMAC Paita	3	26	300	0	329
CMAC Piura	19	409	3,434	85	3,947
CMAC Sullana	2	127	2,285	0	2,414
CMAC Tacna	3	55	655	1	714
CMAC Trujillo	11	135	1,781	0	1,927
TOTAL, CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	83	1,658	23,113	463	25,317
CMCP Lima	6	58	370	0	434
TOTAL, CAJAS MUNICIPALES	89	1,716	23,483	463	25,751

Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023.

Las instituciones microfinancieras al igual que las empresas bancarias utilizan variables financieras para la gestión de sus empresas y constituyen entre sus variables de gestión, el número de colocaciones directas, indicadores de morosidad, nivel de provisiones y también el nivel de utilidades obtenidas, puesto que sin el seguimiento de estas variables no sería posible realizar una gestión adecuada a nivel financiero. En la figura N°1 se presenta la evolución de uno de los principales indicadores de las CMACs, el nivel de colocaciones en créditos directos obtenidos a diciembre del 2022, se aprecia una colocación de 33008,550 millones de soles, considerándose además una tendencia positiva inclusive frente a la pandemia Covid -19, cuyo efecto más importante se debió generar en el año 2020, pero debido a las estrategias impulsadas por el estado como el lanzamiento de dos programas Reactiva Perú aprobado con Decreto Legislativo N° 1455-2020 y el Fondo de Apoyo empresarial a la micro y pequeña empresa FAE-MYPE aprobado mediante el Decreto de urgencia N° 029-2020, evitaron que esta variable tuviera un impacto negativo muy contundente frente a las colocaciones de los años anteriores, puesto que estos programas tuvieron por finalidad proveer de recursos económicos a los microempresarios a través de las instituciones que integran el sistema financiero peruano, tanto el sistema bancario como no bancario.

El programa Reactiva Perú tiene como objetivo garantizar el financiamiento de la reposición de los fondos de capital de trabajo de empresas que enfrentan pagos y obligaciones de corto plazo con sus trabajadores y proveedores de bienes y servicios, a través de un mecanismo que otorgue la garantía del Gobierno Nacional a los créditos en moneda nacional que sean colocados por las empresas del sistema financiero. Por su parte, el objetivo de FAE-MYPE es promover el financiamiento de las MYPE, a través de créditos para capital de trabajo, así como para reestructurar y refinanciar sus deudas. (SBS Informa,2023)

El impulso financiero otorgado para el sistema financiero facultó a las instituciones microfinancieras acceder a los fondos otorgados por el gobierno, para articular y dinamizar la economía del país a través otorgamiento de préstamos para capital de trabajo y activo fijo a los microempresarios, cumpliendo la normativa exigida por el estado a través de las entidades de control de los programas Reactiva y FAE-Mype.

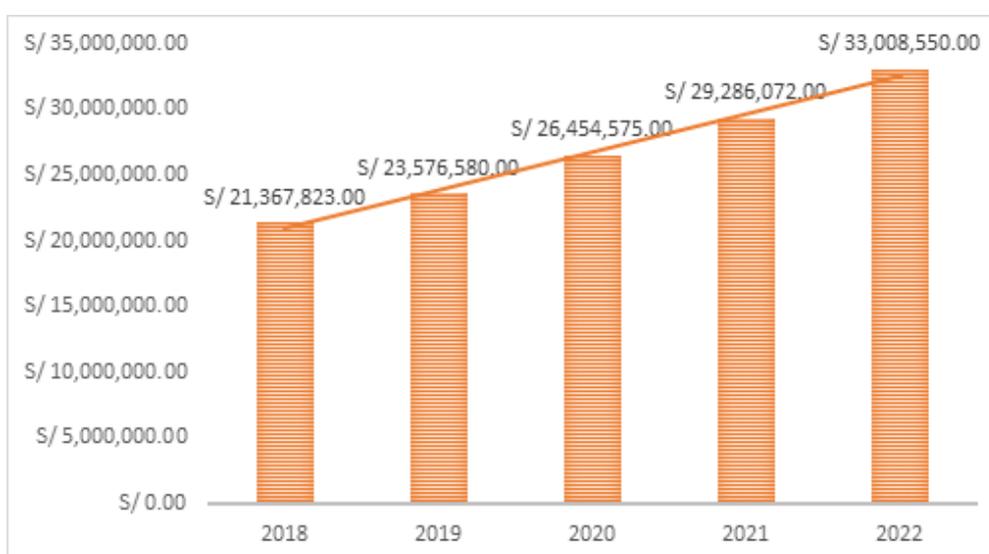
El FAE-Mype es un Fondo estatal creado para garantizar créditos de capital de trabajo para las micro y pequeñas empresas (Mype) de todos los sectores productivos, con plazos de 3 años y un período de gracia de hasta 12 meses, canalizados a través de las entidades del sistema financiero y las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC).

Para tal fin, cuenta con S/ 800 millones que le permiten entregar líneas de crédito hasta por S/ 4000 millones, con coberturas de crédito individual de hasta 98%, otorgadas por COFIDE, quien es el administrador del Fondo por encargo del Ministerio de Economía y Finanzas. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

Bajo estos lineamientos se puede concluir que el acceso a los fondos del estado por parte de las CMACs otorgó liquidez para brindar préstamos a los microempresarios del país, apoyando a la recuperación que ya estaba siendo planificada por la gestión de las instituciones microfinancieras a través de las colocaciones directas, los resultados obtenidos para el periodo 2018-2022 se aprecian en la Figura N° 1

Figura 1

Créditos Directos otorgados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú (S/)



Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023

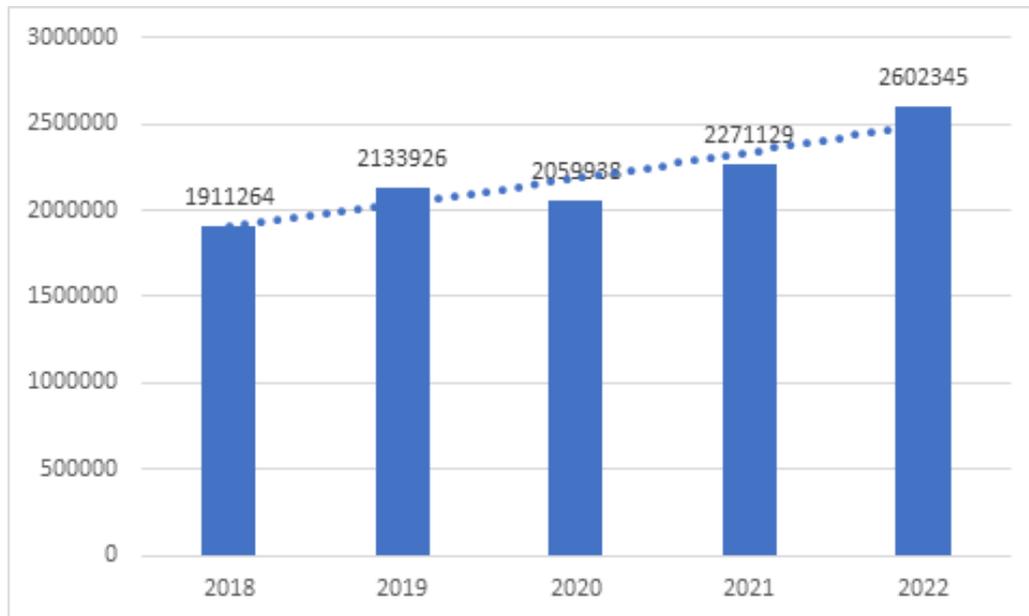
Las colocaciones directas hacen referencia según la superintendencia de banca y seguros (SBS) a los créditos directos otorgados por las instituciones microfinancieras, en este caso de estudio las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú.

Créditos Directos: Representan los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado. Corresponde a la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. (SBS, 2023)

Al igual que el número de colocaciones en créditos directos de las Cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú, una variable que se incrementó paralelamente fue el nivel de deudores del sistema financiero, cuya información para las cajas municipales de ahorro y crédito se presenta en la Figura N°2, en la que se entiende tener 2602345 deudores a dic-2022, presentando una tendencia también positiva en el incremento de los microempresarios que accedieron a los créditos.

Figura 2

Número de deudores Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú.



Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023

Así como se articularon medidas estatales -gubernamentales para sostener el nivel de colocaciones en créditos directos e incrementar las colocaciones, también se aprobaron algunas medidas para el mantenimiento del indicador de mora que, en los años 2018 y 2019 para las cajas municipales ya se encontraba por encima de los indicadores de mora base del sistema financiero peruano en general, como se puede verificar en la tabla N°3 generando esto una alerta de gestión de cartera para este importante sector microfinanciero, este comportamiento la podemos apreciar en la figura N°3:

Tabla 3

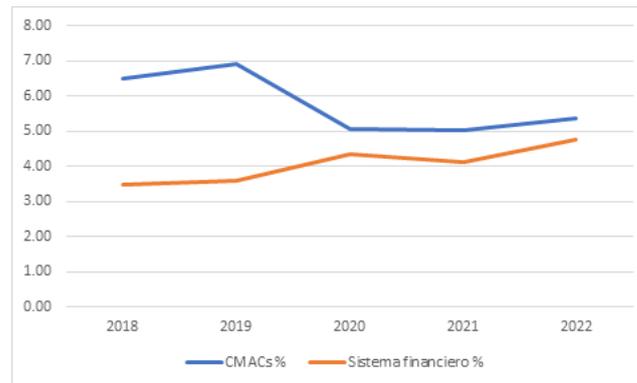
Evolución Indicador de Morosidad (%) Cajas Municipales de Ahorro y Crédito- Perú

Año	CMACs %	Sistema Financiero %
2018	6.50	3.49
2019	6.93	3.59
2020	5.08	4.34
2021	5.04	4.11
2022	5.38	4.75

Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023.

Figura 3

Evolución del Indicador de Mora (%) Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y el Sistema Financiero Peruano



Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023

El indicador de morosidad no solo perjudica al deudor en su calificación a nivel crediticio, genera también impacto en las utilidades de la empresa crediticia debido a que a mayor índice de morosidad el nivel de utilidades disminuye por la cantidad de provisiones retenidas, esta información se aprecia en los estados financieros de las microfinancieras entre ellas el estado de ganancias y pérdidas y el balance general.

Según Cornejo, en el ámbito bancario, "el indicador de morosidad realiza la medición del volumen de los créditos que se consideran morosos sobre el total de créditos y préstamos concedidos". Cornejo, (2020). Cuando un cliente deudor de una entidad financiera obtiene un crédito genera como contraprestación a la empresa financiera el riesgo de generar morosidad, para ello la entidad ejecuta diferentes mecanismos que aseguren el retorno del crédito otorgado, pero si pese a estos mecanismos se incide en la falta de pago se genera para la empresa la morosidad, y el nivel de este indicador afecta directamente a los estados financieros de la institución a través de las provisiones que a su vez afectan a las utilidades de las instituciones microfinancieras, reflejadas estas en su estado de resultados y en su balance general.

Según Quenta, (2022), " la morosidad es el atraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas. Es decir, cuando el cliente no cancela oportunamente dentro de la fecha pactada la cuota por el crédito obtenido"

Otra medida establecida por el estado fue la implementación del programa de reprogramaciones para el sistema financiero, en el afán de reducir la incertidumbre del amenazante indicador de mora, para ello se aprueba la Ley N°31050 (Ley de las Reprogramaciones) y mediante esta medida se buscaba establecer parámetros extraordinarios que permitían a las MYPES y Mipymes con problemas económicos producto del Covid-19, acceder a programas de reprogramación en la entidades financieras, no solo en los créditos otorgados con garantía del estado, sino también en créditos obtenidos con fondos directos por parte de las instituciones financieras. Medida que fue adoptada por las CMACs logrando reducir los indicadores de mora y acercándose cada vez más a los indicadores de mora promedio del sistema financiero peruano, como se puede apreciar en la figura 3.

Las reprogramaciones son cambios en las condiciones de pago de créditos ya otorgados, las instituciones financieras que otorgan este beneficio a sus clientes no necesariamente requieren de mayor liquidez. Sin embargo, cuando las reprogramaciones implican una significativa ampliación en el plazo del préstamo, las instituciones financieras podrían requerir financiamiento a plazos que concuerden con los de las reprogramaciones (Banco Central de Reserva del Perú, 2020).

Las reprogramaciones cumplieron varios objetivos dentro de las instituciones financieras: El primero fue la reducción de los indicadores de mora que como se pudieron observar líneas arriba permitió acercarse a los índices de mora del sistema financiero en general. Los indicadores de mora afectan directamente a las provisiones de la empresa puesto que a mayor índice de mora existe un mayor nivel de provisión y su incremento genera perjuicio para los

deudores malogrando su calificación financiera. Un segundo objetivo obtenido producto de las reprogramaciones, es la reducción de las provisiones debido a la reducción de los indicadores de mora, la cantidad de la provisión financiera que la institución financiera asume depende del indicador de mora, a mayor tiempo de morosidad por parte del deudor de crédito, mayor nivel de provisión.

La provisión de cartera está pensada para prever y conocer el riesgo de perder parte de lo que se ha vendido a crédito o fiado para también así actuar en consecuencia. Si no se hiciera la provisión de cartera, los estados financieros de la empresa darían lugar a unos valores irregulares. Se hace generalmente cada año, aunque se podría hacer cada mes, tres meses, seis meses o con la regularidad que se desee. Chisaguano, M. (2019)

Según la tabla N°4, un crédito otorgado y con pagos efectuados constantemente dentro de los 0 y 8 días después de vencido su cronograma de pagos, ya genera una provisión genérica de 1% al saldo del crédito otorgado, siempre que este sea un crédito a la microempresa que es la modalidad que mayormente otorgan las cajas municipales de ahorro y crédito.

Tabla 4

Porcentaje de Provisiones Créditos a las Microempresa según la SBS.

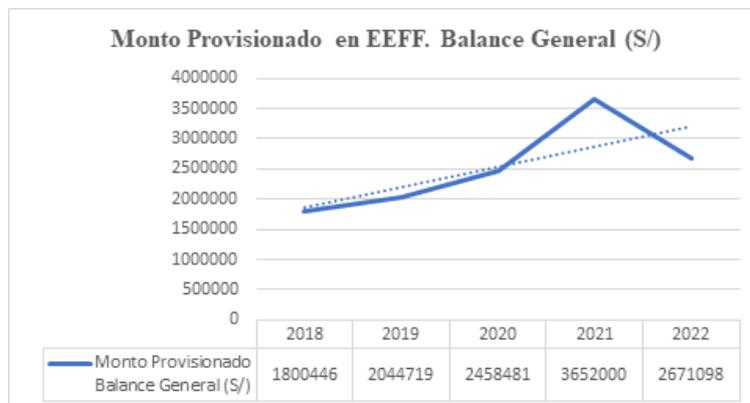
Días de Impago	% de Provisión al saldo capital otorgado
0 a 8 días	1%
9 a 30 días	5%
31 a 60 días	25%
61 a 90 días	60%
91 a 120 días	100%

Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023

El impacto de las estrategias de reprogramación asumidas y realizadas en el año 2020 así como en el 2021 y su impacto en las provisiones de las cajas municipales de ahorro y crédito presenta una evolución descendente para el año 2022, como se aprecia en la figura N°4.

Figura 4

Porcentaje de Provisiones Créditos a las Microempresa según la SBS



Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023 *Porcentaje de Provisiones Créditos a las Microempresa según la SBS*

El tercer objetivo obtenido por la aplicación de las reprogramaciones se basa fundamentalmente en la mejora de la gestión de cartera de créditos por parte de las instituciones financieras, puesto que los esfuerzos en la recuperación de la morosidad involucran también mayores esfuerzos en lograr la productividad de los recursos económicos y humanos para lograr esta recuperación.

Para Gonzales (2016) la palabra gestión puede definirse como un protocolo cuyo contenido explica el funcionamiento de las organizaciones, este protocolo sirve de guía e indica cómo ha de funcionar la empresa u organización con el propósito de las acciones y decisiones que se tomen sean lo más eficientes posibles. (Humán, 019)

La cartera de Créditos en una entidad financiera es la determinación cuantitativa de la cantidad de créditos otorgados y los deudores identificados en cada uno de los créditos otorgados, es decir es el número de créditos otorgados, por lo que la gestión de la cartera de créditos involucra la planeación, organización, dirección y control de la cartera de créditos de las instituciones financieras basadas en su nivel de créditos otorgados y deudores identificados.

Un cuarto y último objetivo obtenido con la implementación de las reprogramaciones en las cajas municipales de ahorro y crédito fue la recuperación de las utilidades netas para el ejercicio anual 2022 en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, producto del incremento de las colocaciones, la disminución del indicador de mora y la recuperación de provisiones en el año 2022.

Las utilidades son, el resultante de la diferencia entre los ingresos menos costos y gastos como consecuencia normal de las operaciones transacciones que realiza una empresa, abarca también los efectos que producen el entorno económico, legal, social y político del ambiente en que se desenvuelva, como efecto por los cambios en los precios provocados por la inflación, que puedan dar beneficios adicionales a la empresa, reflejándose de pago de dividendos como incremento en su capital contable (Luna, 2020).

Las utilidades del sistema de cajas municipales de ahorro y crédito del Perú durante los años 2018 y 2019 se encontraban en niveles óptimos, teniendo como era de esperarse una fuerte baja en el año 2020, año en el que las consecuencias económicas del Covid-19 presentaron su mayor impacto, así como se aprecia en la tabla N°5

Tabla 5

Utilidades Netas obtenidas por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú

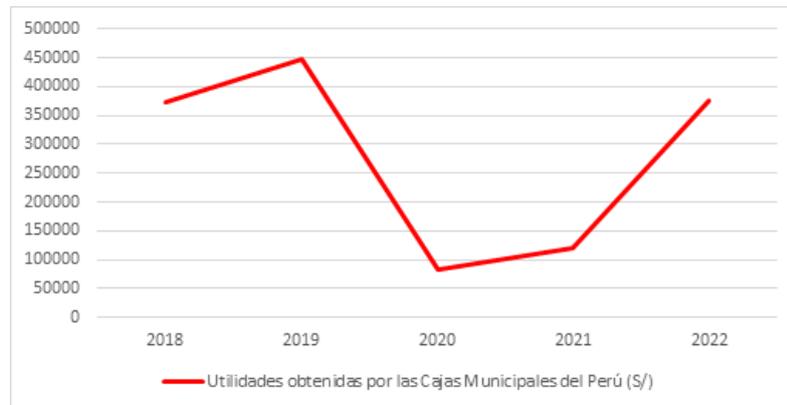
Año	Utilidades obtenidas por las Cajas Municipales del Perú (S/)
2018	372928
2019	446918
2020	82570
2021	120678
2022	376736

Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023

El comportamiento de las utilidades en las cajas municipales, anuncia actualmente tendencias de recuperación frente a los niveles obtenidos en el año 2020, con tendencias positivas en los indicadores del año 2021 y 2022, como se puede observar en la figura N°5.

Figura 5

Evolución de Utilidades obtenidas por las Cajas Municipales del Perú (S/)

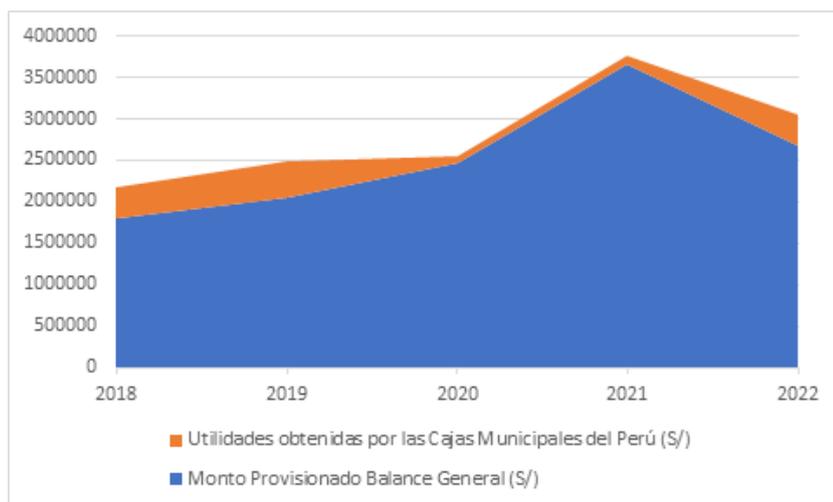


Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023.

El incremento de las utilidades en una institución financiera indica una buena gestión de cartera, además involucra una percepción de estabilidad para los trabajadores de la institución quienes son parte de la gestión realizada en bien de mantener la rentabilidad de la empresa con la reducción de las provisiones y la sostenibilidad de sus puestos de trabajo, además consideremos que los trabajadores tienen derecho a una parte porcentual de las utilidades de las instituciones financieras accediendo a una parte proporcional como parte de la distribución de las mismas, la evolución comparativa de la recuperación de las utilidades obtenidas por la reducción de las provisiones en los estados financieros de las cajas municipales del Perú se pueden apreciar en la figura N°6.

Figura 6

Evolución Comparativa de las Utilidades Netas y provisiones de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú



Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023

Materiales y métodos

Lugar de Estudio: El lugar de estudio del presente artículo se basa en el Sistema Financiero del Perú enfocado en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, siendo estas 11 cajas municipales de ahorro y crédito, y una Caja

Municipal de Crédito Popular de Lima cuya información se incluye según la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS) en la data estadística de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. Diseño Metodológico. – El trabajo no considera un diseño metodológico puesto que es un artículo de revisión, basado en información de la series estadísticas y análisis de la Superintendencia de Banca y Seguros. Población de Estudio. - La población de estudio son las cajas municipales de ahorro y crédito que según la Superintendencia de Banca y Seguros son 12 instituciones financieras. Técnicas e Instrumentos. - La técnica utilizada es el análisis descriptivo basado en el comportamiento de los indicadores de mora frente a los índices de la utilidad neta para las cajas municipales de ahorro y crédito en el periodo comprendido entre diciembre 2018 a diciembre 2022.

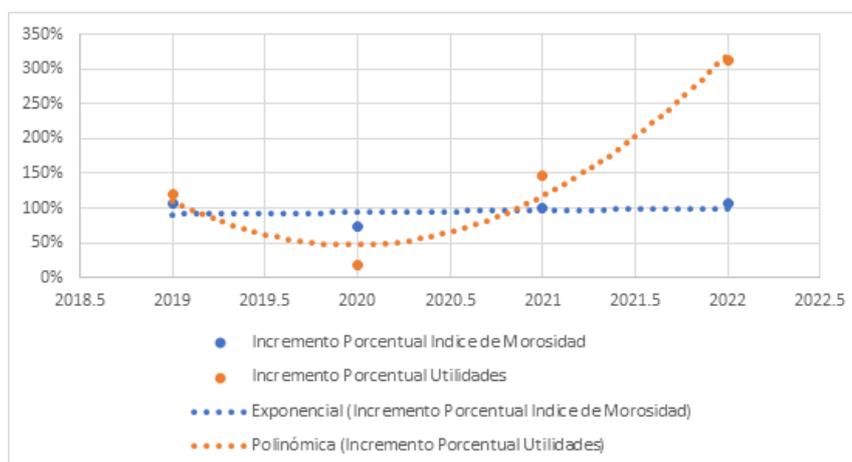
Resultados

Entre los resultados obtenidos se aprecian dos puntos importantes: El primero reconocer la importancia de las cajas municipales en el desarrollo económico del país, brindando el acceso a servicios microfinancieros a las Mipymes y Pymes del país, además de generar 25751 puestos de empleo según la tabla N°2 por lo que garantizar la recuperación de sus colocaciones directas fue prioridad para el estado, brindando medidas que generen liquidez para incrementar el nivel de colocaciones directas, lo que implícitamente generó el incremento de los deudores, esta evolución se aprecia en la figura N°1 y N°2.

El segundo punto importante que se rescata del análisis realizado se enfoca en el impacto de las medidas gubernamentales en pro de la sostenibilidad de estas importantes instituciones financieras, siendo las medidas económicas de los Programas reactiva I y FAE Mype así como la Ley de reprogramaciones, lo que se convirtió en una estrategia de gestión acertada para obtener la reducción de los indicadores de morosidad, puesto que trajo consigo la reducción de provisiones según las figuras N° 3 y 4 y por ende el incremento de las utilidades de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú, como se aprecia en la figura N° 5, deduciendo por lo tanto que las tendencias negativas de los indicadores de mora afectan directamente al comportamiento creciente de las utilidades de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú, como se aprecia en la figura N°7.

Figura 7

Comportamiento de los indicadores de Mora y su impacto en las Utilidades de las Cajas Municipales del Perú



Nota. Elaborado con datos tomados de Series Estadísticas, por Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, 2023

Discusión

El presente artículo resalta la importancia del sistema financiero y su resiliencia frente a las repercusiones del Covid-19, explica la reacción rápida por parte de todas las entidades que conforman el sistema financiero, dentro de estas instituciones se encuentran las cajas municipales de ahorro y crédito, entidades que generan un gran aporte a la economía del país considerando el acceso a los servicios microfinancieros que ofrece a las MYPES y las MiPymes, los resultados obtenidos demuestran su aporte a la economía considerando la cantidad de puestos de trabajo que

genera confirmando además la importancia de su capilaridad en cuanto al número de agencias para atender a su segmento de mercado aplicando su metodología de evaluación. Estos hallazgos coinciden con el análisis efectuado por Jorge Heraclio García Paz (2017), al indicar que el sistema de las Cajas municipales se ha convertido en una alternativa exitosa frente al sistema bancario tradicional, que ha contribuido al empoderamiento de micro y pequeños empresarios y genera fuentes de trabajo.

Verástegui (2020), en esta misma línea indica “que las personas y/o comunidades de escasos recursos necesitan una variedad de servicios financieros, no solo préstamos. Al igual que el resto de la población, las personas pobres requieren de una amplia gama de servicios financieros que sean convenientes, flexibles, y de costos razonables de acorde a su situación económica, pero presenta opiniones que refutan sus comentarios al indicar que hay también quienes critican a las microfinanzas puntualmente el trabajo que viene realizando las microfinancieras puesto que hay evidencia empírica que revela que las tasas de interés que cobran las microfinancieras son extremadamente altas comparadas con las cobradas por la banca comercial a sus grandes clientes”.

En el presente artículo se resalta también la importancia de las medidas económicas establecidas por el estado las cuales aportaron en la reducción del indicador de mora y las provisiones para obtener el crecimiento de las utilidades en los estados financieros de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú.

Alfaro et al.(2022) indican que es importante brindar la atención adecuada de los diferentes factores que pueden estar repercutiendo en el incremento de la cartera atrasada y alto riesgo, tomando interés desde los procesos de captación, evaluación, otorgamiento de créditos y su recuperación por el incumplimiento de pago. Estas variaciones deben ser analizadas a partir de un estudio complementario que ayude a determinar cuál es el proceso que implementa cada CMAC en su ciclo de gestión de cobranzas desde el análisis financiero para el otorgamiento del crédito a sus clientes, el seguimiento de la cobranza y el proceso de recuperación de sus créditos, hasta las reprogramaciones, etc.

Al respecto Rossi y Rossi, (2022), determinan, que la morosidad es un indicador de gestión administrativa, relevante en las instituciones financieras la eficaz elección de la cartera de clientes que realizan estas instituciones garantiza la continuidad en las operaciones y hasta aseguran un incremento de la rentabilidad en medida que la tasa de morosidad se mantenga en niveles apropiados.

Conclusión

Luego de la declaración del Estado de Emergencia por COVID-19, las medidas de articulación económica implementadas por el gobierno para el sistema financiero empezaron a generar sus primeros resultados, programas como el Reactiva I y el Programa FAE-Mype, ambos con el objetivo de brindar liquidez al sector empresarial a través de las instituciones financieras entre estas las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, entidades que encontraron en estos programas del estado la solución a dificultades de liquidez para realizar sus principales actividades post Covid, como el otorgamiento de créditos a los microempresarios, esta medida facilitó el incremento de las colocaciones directas y el incremento de deudores directos para las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú.

Otra medida que apoyo en la recuperación económica de las cajas municipales de ahorro y crédito, fueron la implementación de las estrategias de reprogramación aprobadas según la Ley 31150, aplicadas por las mismas entidades, con la finalidad de reducir los indicadores de mora, el cual logro su objetivo disminuyendo estos indicadores así como los niveles de provisión financiera para estas empresas, repercutiendo de manera directa en el incremento de las utilidades netas para estas instituciones financieras, generando en el año 2022, recuperar la tendencia positiva de las utilidades y la consecuente distribución de las mismas a sus trabajadores en el año 2023. Por lo tanto, se puede afirmar que aplicación de la estrategia de reprogramaciones consigue cuatro objetivos importantes, todos concluyentes en una distribución adecuada de utilidades empresariales obtenidas entre el personal de las instituciones, mejorando la apreciación de la estabilidad laboral y el clima organizacional en las instituciones microfinancieras.

Los programas de articulación económica impulsados por el gobierno en la etapa Post Covid si cumplieron el objetivo de apoyar a las empresas del sistema financiero en este caso a las Cajas municipales del Perú, incrementando su liquidez y reduciendo los indicadores de mora, y provisiones, lo que automáticamente incrementaron sus

utilidades, En tanto las medidas económicas del estado se direccionen a los objetivos reales de apoyo a la recuperación económica del país para el año 2022.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Central de Reserva del Perú, (2020). *Nota sobre Reprogramación de los Créditos*. (<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2020/nota-informativa-2020-08-17.pdf>)

Chisaguano, M. (2019). *La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit*.” (<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30618/1/T4696i.pdf>)

Cornejo, R. (2020). *Estrategias Financieras para reducir el índice de morosidad de Mibanco Agencia Olmos*. (<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8513/Odar%20Cornejo%20Rafael%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

Dini, M. y Stumpo, G. (2020). *Mipymes en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. (https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf)

Humán, G. (2019). *Propuesta de Modelo de Gestión de Cobranza para la recuperación de la cartera vencida en la Agencia Mi banco de Celendín-Cajamarca, 2018*. (<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6126/Hum%C3%A1n%20Mego%20Gilmer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

Luna, D. (2020). *La Utilidad Neta y su influencia en la rentabilidad de la empresa Petroperú S.A, periodo 2011-2019*. (<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1688/Luna-Mariaca-Doris.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

Ministerio de Economía y Finanzas, (2020). FAE Mype. (https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=102669&lang=es-ES&view=article&id=6435)

Ministerio de la Producción (2023). *Menú estudios Económicos*. <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>

Ochoa, M. (2020). *Las Microfinanzas y Gobierno corporativo de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú*. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20369/OCHOA_MALDONADO_JULIO_C%c3%89SAR%20%28%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quenta, Y. (2022), *Análisis de Riesgo Crediticio y su incidencia en la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Tacna, periodo 2018 al 2020*. (<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2499/Quenta-Escobar-Yomira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

Rossi, R. y Rossi, G. (2022). *Eficiencia Financiera de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) del Perú en el periodo 2015-2021*. (<https://www.remef.org.mx/index.php/remef/article/view/787/868> p.8)

SBS Informa, (2018). Boletín Semanal. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito recargadas. (https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Boletin_Semanal_13_2018.pdf)

SBS Informa, (2023). *Reactiva Perú y FAE-MYPE: Provisiones más flexibles para los créditos*. (<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1110?Titulo=Reactiva%20Per%C3%BA%20y%20FAE-MYPE:%20Provisiones%20m%C3%A1s%20flexibles%20para%20los%20cr%C3%A9ditos>)

SBS, (2023). Glosario de Términos e indicadores financieros. (<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). Distribución de Agencias por zona geográfica. (https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). *Puestos Laborales generados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú*

(https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). *Créditos Directos otorgados por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú (S/)* (<https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema-financiero>)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). *Número de deudores Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú.* (<https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema-financiero>)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). *Evolución Indicador de Morosidad (%) Cajas Municipales de Ahorro y Crédito- Perú.* (<https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema-financiero>)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). *Evolución del Indicador de Mora (%) Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y el Sistema Financiero Peruano.* (<https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema-financiero>)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). *Porcentaje de Provisiones Créditos a las Microempresa según la SBS.* (https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_res-11356-2008.pdf)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). *Utilidades Netas obtenidas por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú.* (https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). *Evolución de Utilidades obtenidas por las Cajas Municipales del Perú (S/).* (https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). *Evolución Comparativa de las Utilidades Netas y provisiones de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú.* (<https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema-financiero>)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. Series Estadísticas, (2023). *Comportamiento de los indicadores de Mora y su impacto en las Utilidades de las Cajas Municipales del Perú.* (<https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema-financiero>).

Verástegui, Carlos. (2020), ¿Realmente las microfinanzas contribuyen al desarrollo local de los más necesitados? (https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652072/Ver%c3%a1stegui_MC.pdf?sequence=3&isAllowed=y p.41)

(Villanueva, J. et al., 1996, p.19). Evolución de la morosidad y su relación con la solvencia financiera de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú (2015–2020) (https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660398/Alfaro_VJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y p.100)

Opciones y herramientas para el desarrollo productivo en el ámbito local: una exploración de estrategias y alternativas para gobiernos locales

Options and tools for productive development at the local level: an exploration of strategies and alternatives for local governments

Gabriel Suárez Fossaceca

*Instituto Académico Pedagógico Ciencias
Sociales (UNVM)*
lic.gabrielsuarez@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-3813-2714>

Pablo Costamagna

Instituto Praxis (UTN Reg Rafaela)
rquispem@uandina.edu.pe
coboin@wilnet.com.ar

Como citar:

Suárez Fossaceca, G. y Costamagna, P. (2024). Opciones y herramientas para el desarrollo productivo en el ámbito local: una exploración de estrategias y alternativas para gobiernos locales. Kallpay, 05 (1), 49-60.

Fuente de financiamiento: No financiado.

Declaración de conflictos de interés: El autor declara no tener conflictos de interés

Resumen

Los desafíos en torno a las complejidades del desarrollo productivo constituyen hoy un punto nodal en la agenda local. En este artículo, abordaremos las distintas perspectivas teóricas y recorreremos experiencias de políticas públicas que han constituido marcos desde los cuales pensar y problematizar a la noción en cuestión. Ello, con la finalidad, de estructurar un conjunto de herramientas para fortalecer las estrategias de desarrollo productivo en el ámbito local. Tomamos como punto de partida, que es necesario articular el enfoque de la competitividad sistémica con una nueva concepción del territorio que tenga en consideración al contexto de los actores y sus prácticas.

Palabras claves: Desarrollo productivo, actores territoriales, políticas públicas de producción, competitividad sistémica.

Abstract

The challenges around the complexities of productive development are today a nodal point on the local agenda. In this article, we will address the different theoretical perspectives and we will go through experiences of public policies that have constituted frameworks from which to think and problematize the notion in question. This, with the purpose of structuring a set of tools to strengthen development strategies at the local level. We take as a starting point, that it is necessary to articulate the approach of systemic competitiveness with a new conception of the territory that takes into account the context of the actors and their practices.

Keywords: Productive development, territorial actors, public production policies, systemic competitiveness.

OPEN ACCESS
Distribuido bajo:



Introducción

En la actualidad, los debates en relación los sistemas de innovación, la competitividad empresarial y el desarrollo productivo han tomado centralidad en la agenda local. ¿Cómo hacemos para fortalecer el desarrollo productivo desde una mirada centrada en lo local?, ¿quiénes son los actores involucrados en estos procesos?, ¿de qué manera se puede fortalecer la competitividad de las empresas en estos escenarios?, ¿cómo consolidamos los entramados productivos?

Sin ánimos de abordar la totalidad de la temática en cuestión, el presente trabajo tiene como objetivo identificar distintas herramientas y perspectivas orientadas a fortalecer el desarrollo productivo en el ámbito local. Para ello, proponemos un enfoque que reconozca la importancia de los territorios y se oriente a generar acciones que incorporen aspectos territoriales dentro de una visión sistémica. Asumimos que la competitividad está vinculada a una interacción compleja y dinámica entre el estado, las empresas, las instituciones intermedias y la capacidad organizativa de la sociedad. Motivo por el cual, esta perspectiva propuesta postula la intersección entre distintos niveles de análisis: meta, macro, meso y micro. Esta intersección tiene implicancias en términos prácticos para la concepción del desarrollo.

En este enfoque, consideramos que es esencial que la perspectiva sistémica de la competitividad se integre con una nueva concepción del territorio, lo que implica tener en cuenta el contexto de los actores y sus prácticas. Asimismo, proponemos una mirada centrada en el fortalecimiento de los actores locales como nodos clave en el proceso de desarrollo productivo. Para ello, es fundamental consolidar las capacidades existentes en el territorio, tanto entre los actores productivos como los estatales. Dado que las realidades sociales son cada vez más complejas, nuestra propuesta se focaliza en potenciar las redes de relaciones y los entramados institucionales que surgen en los territorios heterogéneos.

La estrategia argumental planteada se estructura de la siguiente manera: primeramente, efectuaremos un recorrido por las nociones conceptuales que constituyen los aportes teóricos y sustentan a la presente propuesta. Luego, a partir de una metodología cualitativa basada en el análisis de casos, reconstruiremos un conjunto de experiencias y políticas locales en materia de desarrollo productivo. Finalmente, cierran este artículo una serie de reflexiones e interrogantes finales basados en los resultados alcanzados, que tienen el propósito de continuar promoviendo instancias de diálogo e intercambio en la temática.

Desarrollo Productivo y Competitividad Sistémica

Descubrir donde estamos parados es, hoy, todo un desafío; sólo observar hacia atrás y verificar los cambios en nuestras vidas, en la vida de las organizaciones y en nuestros territorios, puede generarnos la posibilidad de descubrir espacios de intervención para la mejora de la economía y el desarrollo de nuestras comunidades.

Modificaciones de conceptos y paradigmas nos ponen ante la necesidad de revisar nuestras actuaciones. Cambios culturales, políticos, económicos, ideas innovadoras, emergencia de nuevos determinantes futuros en la globalización, acciones que, desde la base de la sociedad, rescatan procesos olvidados por nuestra memoria, exigencias de mayor participación y más democracia, crisis; todo nos impone una perspectiva de nuevos aprendizajes.

Analizando desde una óptica predominantemente económica (a sabiendas incompleta), basta revisar cómo, hasta hace unas pocas décadas atrás, la competitividad se reducía a un concepto estático, basado en decisiones de precio y producción; donde las firmas más competitivas eran las de mayor tamaño y poder económico y el modelo que imperaba era el de producción masiva fordista que aspiraba a controlar la oferta con la creación de fases en líneas, automáticas y repetitivas, estableciendo además barreras a la entrada que dificultaban el acceso de nuevas firmas.

Esta era se caracterizó por la existencia de un grupo de grandes empresas, mayormente firmas monoproducción, dominando los mercados de masas a través de la producción de bienes altamente estandarizados que se mantenían vigentes durante largo tiempo. Tal es el caso de compañías como Ford Motor Co, General Motors y General Electric, entre tantas otras.

La PYME era una organización más marginal de la economía y se reflejaba en la ausencia de políticas e investigaciones que la integraran. Asimismo, la competitividad en los países se medía por la dotación de recursos

productivos que permitiría producir bienes más baratos; dominaba el principio de la ventaja comparativa, el cuál establecía que un país debía dedicarse a la producción y exportación de bienes intensivos en el factor productivo relativamente más abundante, estas diferencias en las estructuras productivas de los países dieron origen a un crecimiento en el flujo de comercio internacional.

A modo de ejemplo, los países de América Latina presentaban ventajas comparativas en la elaboración de bienes primarios, destacándose la producción de alimentos en Argentina, de café en Colombia y de petróleo en Venezuela, sólo por mencionar algunas.

Actualmente, estas fuentes de ventajas comparativas de carácter estático están siendo complementadas con las ventajas competitivas de carácter más dinámico, basadas en la introducción constante de innovaciones tecnológicas, organizativas y de gestión, sustentadas en último término en la incorporación de información y conocimiento con liderazgo de los países centrales.

Como parte de este complejo proceso, hacia fines de los 80 y comienzo de la década del 90 del siglo anterior, América Latina acelera sus cambios: más globalización con mayor apertura de los mercados y más incertidumbre, modificaciones económicas estructurales, aumento del intercambio de recursos materiales y financieros. Además, frente al progreso tecnológico se ponen de manifiesto limitaciones y dificultades generadas por el antiguo patrón de competitividad que le dificultan seguir de cerca esta senda de crecimiento siempre con problemas estructurales que vienen de la división del trabajo con fuertes improntas coloniales.

Con este marco, desde algunos ámbitos académicos de la región y con el respaldo de experiencias locales dentro y fuera del continente (distritos italianos o clusters, que después profundizaremos) se comienza a pensar en conceptos que puedan ayudar a dar respuestas a estas modificaciones que sabemos de antemano que responden a problemas complejos.

Estamos en transición, persisten miradas como la que tienen los grandes decisores de la política económica quienes siguen considerando al desarrollo como un fenómeno de naturaleza macroeconómica y sectorial y no llegan a profundizar o minimizan la dimensión territorial. La consecuencia directa es que sólo se definen instrumentos y acciones para estas dos dimensiones dejando más marginalizadas las cuestiones del desarrollo local y regional y por ende la participación de los municipios y otros aspectos ligados a la innovación, la cultura, la institucionalidad, todos de relevancia en el nuevo diseño de las políticas del desarrollo.

Esta situación nos intima a repensar estrategias orientadas a generar un cambio de enfoque a nivel central, donde se comience a reconocer la importancia de los territorios y consecuentemente se vayan generando acciones que incorporen aspectos territoriales dentro de una visión sistémica. Las políticas locales deben verse integradas a la de los espacios nacionales si pretenden tener fuerza y conseguir mayores resultados.

Asimismo, el debate debe servir para recrear las políticas que ya se están implementando tal es el caso de los Distritos Industriales Italianos, los cluster en el mundo anglosajón, los Arranjos Productivos Locais (APLs) impulsados en Brasil o procesos de desarrollo de comunidades y territorios en otros países de América Latina.

En esta lógica, se refuerza la necesidad de ampliar las acciones a grandes empresas para incluir a la pyme y los lugares donde se sitúan. Según informe del Observatorio Pyme BID del año 2003, las mismas representan aproximadamente el 96% del total de empresas existentes en la región, y explican casi el 57% del empleo formal. Insistimos que, si bien hay una gran heterogeneidad de regiones, buena parte del motor de las mismas está en la micro, pequeña y mediana empresa y en este sentido debe existir una política que trabaje junto a ellas para superar uno de sus grandes problemas que es el aislamiento.

Cambios, desarrollo económico territorial, PYMES, empleo, innovación. A este respecto, el economista español, Francisco Alburquerque nos abre un camino cuando plantea que se modifican los escenarios de los negocios con una “fase de reestructuración tecno-económica y organizativa con fuertes innovaciones, donde aparecen nuevos óptimos de eficiencia productiva postfordista, la introducción de la microelectrónica, la revolución genética y también cambios en las formas de gestión empresarial y en la organización de la sociedad” (Alburquerque, 1999:24), y sigue, esos cambios deben ser trabajados también desde le cercanía del territorio.

Pensar desde un concepto más amplio, complejo y principalmente más dinámico del desarrollo, conlleva a incorporar dos componentes en el análisis: innovación y difusión tecnológica en los territorios. Se pone en debate a la competitividad como un fenómeno sistémico que es resultado de la interacción del conjunto de la sociedad local donde se integran los factores macroeconómicos y sectoriales tradicionales a la capacidad endógena de los agentes económicos que están en territorio. Ahí, es vital el desarrollo del ambiente y la pertenencia a una red de actores y en escenario aparecen nuevos actores, los municipios son uno de ellos.

Esta teoría de la competitividad sistémica sostiene que la competitividad no surge espontáneamente al modificarse el contexto macro ni se crea recurriendo exclusivamente al espíritu de la empresa a nivel micro (Esser, Hilebrand, y otros, 1996). Es producto de un patrón de interacción compleja y dinámica entre el estado, las empresas, las instituciones intermedias y la capacidad organizativa de la sociedad y para su análisis introduce la distinción e interacción de cuatro niveles de análisis: meta, macro, meso y micro.

La teoría de competitividad sistémica indica entonces que debe existir “coordinación en y entre los cuatro niveles”. Para ello es fundamental la disposición al diálogo entre los grupos importantes de actores sociales, para favorecer la cohesión de esfuerzos y canalizar conjuntamente el potencial creador de la sociedad. La capacidad competitiva exige un elevado nivel de organización, interacción y gestión por parte de los actores, para procurar una gestión sistémica que abarque a la sociedad en su conjunto y que incorpora al territorio como un actor adicional.

En la dimensión Meso, el nuevo rol del territorio

Hablar de un acercamiento territorial es pensar en la categoría de desarrollo situado, contextualizando los actores y sus prácticas en cuestión. Este concepto pone de relevancia la importancia del espacio en las relaciones sociales. Surge a partir de un entendimiento del concepto de espacio como producto de una construcción social y política. En este sentido, el espacio como dimensión de análisis, requiere comprender las acciones, relaciones, cooperaciones, conflictos que se producen y reproducen en él.

El territorio es un componente indisoluble de la condición humana, no es posible pensar el comportamiento social, las articulaciones sociales, las tensiones, las cooperaciones en abstracto, sin el territorio. Como producto social, el espacio tiene la posibilidad de ser transformado, de ser otro, de cambiar sus formas.

Los distritos industriales, conformados por pequeñas y medianas firmas manufactureras y de servicios de un sector industrial, aparecen dentro de las primeras experiencias donde comienza a difundirse una nueva forma de organización de la producción y división del trabajo, en un escenario común que tiene una historia compartida. El economista inglés Alfred Marshall expresó en 1890 que “las pequeñas fábricas se encuentran en una situación de desventaja con respecto a la gran empresa siempre que no existan muchas concentradas en un mismo distrito” (Marshall citado en (Boscherini, Porma, 2000)). El distrito industrial marshalliano se conforma por un conjunto de actividades productivas, intercambios y relaciones, en el marco de una atmósfera productiva e innovativa que permite que todo circule y se difunda por el territorio.

El aprendizaje, para aquellos que trabajan la competitividad, es que una progresiva concentración de la producción manufacturera en unidades pequeñas en un ambiente que genera conocimientos es una buena respuesta a los cambios que se están manifestando en los mercados mundiales y el éxito de algunas regiones italianas es un indicador importante.

De estas experiencias deviene el trabajo asociativo empresarial, un nuevo rol del sector público, las organizaciones empresariales y de productores también vinculadas a los servicios de asistencia técnica y capacitación, espacios públicos-privados para definir estrategias y atención a la evolución de los mercados para las producciones regionales entre otros factores. No solo estas experiencias del primer mundo son aleccionadoras, aún en zonas pequeñas y de menores ingresos de nuestro continente hay experiencias de cambio para el desarrollo y el empleo con un nuevo rol para los municipios.

Antes de cerrar el apartado, queremos aclarar que hablar de pymes no es desconocer la existencia de la economía social y solidaria y otras opciones de construcción comunitaria absolutamente en línea con este enfoque del desarrollo territorial.

Los cambios desde la base para acompañar a las empresas

La evolución antes mencionada implica pensar en cambiar, adaptarse y en algunos casos volver a aprender. Reaparecen para los actores locales la necesidad que se ponga énfasis en la construcción de nuevas capacidades, con institucionalidades articuladas y creatividad que puedan profundizar el desarrollo. En este escenario los municipios deben reinventarse como organización, como un actor clave del entramado.

En este sentido se necesita de capacidad para el diseño de políticas y es fundamental la disposición al diálogo, las acciones conjuntas y la búsqueda de nuevos consensos con los grupos sociales, para favorecer la cohesión de esfuerzos y canalizar conjuntamente el potencial creador de la sociedad.

La capacidad competitiva exige un elevado nivel de organización, interacción y gestión por parte de los actores. Estamos frente a la necesidad de mirar hacia dentro, para procurar una buena gestión que abarque a la sociedad en su conjunto y que tenga en cuenta cuales son los recursos con que contamos.

En esta mirada, modificar la manera de hacer las cosas, el enfoque, es fundamental. La innovación no significa solamente desplegar actividades que apunten a desarrollar nuevos productos y procesos, sino que involucra el conjunto de mejoras realizadas en las empresas y también en las instituciones de base junto con su manera de articularse y vincularse para ir construyendo ese entorno de apoyo que permite sacar a las empresas pequeñas de su aislamiento y las consecuencias que esto acarrea para la pelea competitiva.

La empresa y el entorno competitivo

Desde la perspectiva de algunos expertos “El problema de la PYME no es su tamaño sino su mecanismo de enfrentar el mercado, el aislamiento. El individualismo predomina en el sector empresarial y ello impide desarrollar estrategias y soluciones eficientes”(OMPI 2002). Esta cita es muy potente y para entenderla aún mejor nos ubicamos en una presentación sobre el entorno competitivo territorial de Francisco Albuquerque.

En la Figura “Entorno Competitivo” se observa cómo la empresa es parte de un sistema de redes y también se apoya en una gran cantidad de componentes del entorno. Es claro que firmas que pertenecen a un territorio con mejores servicios de apoyo, con un buen sistema financiero, con infraestructura, con una cultura orientada al desarrollo etc. tendrán mayores posibilidades de competir que aquellas que pertenezcan a un territorio más débil.

Figura 1

Entorno competitivo (Albuquerque 1999)



Aquí, volvemos a plantear el desafío de trabajar con eficiencia esta nueva relación PYME-Territorio. En este enfoque, el Estado en todos sus niveles tiene obligaciones aún cuando no es el único responsable; Boisier (1999) plantea claramente que “el territorio es un factor clave, y en éste existe la sociedad civil que llamada a compartir responsabilidades con la sociedad política regional”.

La propuesta de desarrollo local y desarrollo productivo ya no puede originarse sólo en el ámbito del gobierno local, puesto que carecería de la mirada global, de legitimidad social y de los vasos comunicantes que el escenario exige. Entonces, debemos de pensar cómo revisar las complejas relaciones entre los distintos actores que lo conforman y dónde es factible identificar posibles caminos para el diseño y la puesta en marcha de nuevas herramientas políticas sentadas sobre el trabajo en red.

Estrategias de desarrollo productivo y herramientas de promoción desde lo local.

Metodología utilizada

Para llevar adelante este segmento del trabajo se empleó una metodología de carácter cualitativo, que permitió encontrar dimensiones y categorías de análisis a partir de la selección de casos significativos que ilustran las herramientas de promoción que se buscaron destacar. La recolección de datos se realizó mediante técnicas como el análisis de contenido (normativas municipales, artículos periodísticos, documentos oficiales y sitios web), y observación participante a partir de procesos donde los autores estuvieron involucrados. La selección de cada caso que se utiliza para graficar las distintas estrategias de desarrollo productivo fue realizada de manera intencional, a partir de criterios como la importancia en el territorio en plano económico, político y social, el grado de conocimiento de la población de dichas iniciativas y la información complementaria disponible. Seguramente hay otras experiencias que pueden ejemplificar de otras maneras las herramientas que se proponen, las cuales posiblemente sean abordadas en otros escritos futuros.

Los territorios productivos en acción

¿Qué pueden hacer concretamente los municipios, en articulación con los actores locales para promover el desarrollo productivo?

Con esta pregunta central, se busca en este apartado generar marcos de comprensión de las iniciativas de desarrollo económico a escala local, a la vez que proponer herramientas concretas de intervención en el territorio. El esfuerzo propuesto consiste en la clasificación de políticas que apunte a construir tipologías, complementando el desarrollo conceptual con la recuperación de experiencias exitosas en municipios de la Argentina que funcionan de ejemplos.

En ese sentido, y situados como se dijo previamente en un mesonivel de análisis como dimensión significativa para pensar las iniciativas municipales, la políticas públicas locales de producción y trabajo son consideradas como acciones estatales que buscan transformar la realidad económica de una localidad, a partir de la relación entre el sector público (gobiernos locales, organismos provinciales y nacionales, universidades, agencias de desarrollo), el sector privado (empresas, cámaras, asociaciones, emprendimientos) y el tercer sector (cooperativas, mutuales, ONG's). Las políticas públicas no son respuestas técnicas a problemáticas sociales, sino que son respuestas con sentidos, con toma de posición, con nortes definidos ante realidades existentes. Son desde otra mirada más relacional, el resultado de la articulación de actores del medio productivo, que ponen en juego sus respectivos intereses, demandas y recursos para la construcción de dichas políticas.

Para trabajar sobre iniciativas de desarrollo económico, proponemos algunas dimensiones posibles de incentivos desde los gobiernos locales, no son todas pero es un buen punto de partida para luego sofisticar la gestión.

- En primer lugar, pensar los estímulos para la generación de nuevos proyectos productivos.
- Como segundo punto, la promoción de capacidades en la gente para el desarrollo productivo.
- Y tercero, el aumento de las vinculaciones territoriales, entre actores territoriales de los sectores público, privado y de la sociedad civil.

Estímulos para la generación de nuevos proyectos productivos

El entramado local tiene que tener entre sus propósitos, que se generen nuevos proyectos productivos a partir de la inversión conjunta o paralela de los tres sectores mencionados. Aquí, el debate sobre los recursos es una cuestión a resolver.

Por un lado, se encuentran las corrientes que adhieren al hecho de que las condiciones y factores deben preceder al desarrollo para que éste pueda producirse, es decir, que para generar nuevas iniciativas primero hay que tener en la canasta todos los recursos o factores de producción necesarios. Desde nuestra perspectiva, en concordancia con Hirschman (1961) sostenemos que la promoción del desarrollo, aun cuando éste sea desequilibrado, permitirá la creación de las condiciones para un desarrollo sostenido.

En reiteradas ocasiones la falta de acción o decisiones son obstáculos para salir de una situación de estancamiento o subdesarrollo. Esta inacción es justamente la situación a analizar y revertir. La sugerencia tiene que ver con generar empujones, con desequilibrar la situación presente de manera de generar motivos para accionar. No es posible ni deseable, como explicamos en el párrafo anterior, esperar superar todas las dificultades a la vez, o comenzar con el desarrollo de todos los factores necesarios. Es importante hacer la primera jugada, ya que la misma dispondrá a otros actores a movilizarse.

Así, para Hirschman “la planeación del desarrollo consiste principalmente en ir implantando sistemáticamente una serie de proyectos que aceleren el paso” (1961:18). El desafío radica entonces en generar inducciones o “empujones” que dispongan a los actores territoriales a reaccionar y se dispongan a accionar, lo que llevará a mover la rueda productiva. Entonces, ¿cuáles pueden ser algunos de estos “empujones”? ¿Qué acciones concretas podemos llevar adelante para propiciar nuevos proyectos?

Financiamiento para la inversión productiva: Las nuevas iniciativas pueden requerir de un apalancamiento inicial con recursos económicos para poder llevarse adelante. En este sentido, el acceso al financiamiento se torna una cuestión prioritaria a abordar desde los gobiernos locales.

Una de las formas más conocidas es el crédito, que consiste en la facilitación de una suma monetaria a devolver a mediano o largo plazo. Cuando se piensa el crédito como política pública hay que tener en cuenta distintos elementos: el sujeto destinatario del crédito, los montos a financiar que debieran ajustarse a la capacidad de pago de cada sujeto, la tasa de interés y el plazo de devolución que debieran ser accesibles en relación al sistema de mercado tradicional.

En la ciudad de Rafaela se lleva a cabo el programa Rafaela Impulsa, que otorga hasta 12 salarios mínimo, vital y móvil destinados a emprendimientos locales productivos, de comercialización de bienes y servicios, y a proyectos que demuestren viabilidad técnica, económica y ambiental. La devolución del dinero se puede realizar en 24 cuotas y tienen la posibilidad de contar con los primeros tres meses de gracia.

Otra forma de financiar para realizar inversiones productivas son los subsidios a la producción, esto es, la facilitación de dinero, maquinarias o insumos sin compromiso de devolución por parte del destinatario. El Programa de Empleo Independiente (PEI), que depende del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, se ejecuta de manera particular en distintos municipios que poseen Oficina de Empleo, como es el caso de Villa María.

Una tercera forma, un poco menos conocida, es el leasing. El leasing es un mecanismo de financiación mediante el cual una entidad financiera, sea un establecimiento bancario o una compañía de financiamiento, por instrucción de un solicitante, adquiere un activo de capital, el cual está bajo propiedad de la entidad, y se lo entrega al solicitante en alquiler financiero u operativo para su uso y goce por un periodo de tiempo a cambio de un pago periódico de una suma de dinero, denominado “canon”. Al finalizar la operación de leasing, el locatario tiene la potestad de: i) ejercer una “opción de adquisición” sobre el mismo bien a un precio pactado desde el inicio –generalmente a su favor–, o ii) restituir o renovar la operación de alquiler (leasing). Esta modalidad se utiliza mucho por los municipios ante propuestas de leasing del gobierno nacional o los provinciales, pero hay pocos casos de municipios que lo ejecuten para empresas locales.

Hay también ahorro local, es una de los flujos más difícil de descubrir y de tratar, pero es necesario explorar porque las barreras legales y burocráticas son más bajas.

Dotación de servicios públicos e infraestructura: Otro esquema que busca incentivar nuevas iniciativas productivas pone el foco en generar las condiciones adecuadas o suficientes en términos edilicios y de servicios, para que los capitales empresariales se motiven a invertir en dicha zona. Los parques industriales, de este modo, son territorios donde se facilita (generalmente desde el estado) la conexión a electricidad, agua potable, gas, cloacas, internet, entre otros servicios, con el objetivo de que distintas empresas se radiquen en la localidad. El Parque Industrial de San Francisco es uno de los más consolidados del interior de la provincia de Córdoba, y cuenta con más de 50 empresas instaladas en su terreno. En territorios más pequeños, considerar facilitar infraestructura sin que sea un parque también es una opción importante.

Otra expresión de políticas de este tipo son los polos logísticos, que funcionan como centro de operaciones que facilitan el transporte, almacenamiento, packaging y otras actividades de soporte a la producción. En el municipio de Malargüe en Mendoza, se viene desarrollando un polo de este tipo que apunta a fortalecer el sector minero y petrolífero de la región, con servicios como oficinas, cocina, agua, combustible, hospital, alojamiento, alquiler de equipos, galpones para guardar y reparar maquinarias y hasta un aeropuerto con capacidad para operar.

En este punto, queremos destacar que las políticas mencionadas son meramente ejemplos y guías para gobiernos locales. Sin embargo, entendemos que el aspecto central que nos interesa poner en discusión aquí es cómo cada territorio puede mejorar e incrementar sus capacidades para el fortalecimiento del desarrollo productivo. Por lo tanto, más que recetas a implementar, se trata de compartir experiencias sobre cómo otras localidades han abordado la cuestión y cómo ello se puede reelaborar, leerse y aplicarse según la particularidad de cada realidad situada.

Desarrollo de cadenas de valor: Pensar este tipo de políticas desde un enfoque de cadenas de valor, consiste en poner la mirada en un rubro productivo específico y desarrollar acciones en pos de su fortalecimiento. Cada cadena tiene distintos eslabones que la componen, que van desde la generación de insumos, pasando por los procesos de producción hasta su comercialización y consumo. Entonces se trata de identificar cuáles son los eslabones más débiles de la cadena, que a la vez representan oportunidades para generar nuevos proyectos. También requiere de una estrategia enmarcada en una escala más regional, en articulación con otros municipios. La cadena de valor de la leche y sus derivados en el Sur de Córdoba y Santa Fé, o de chacinados en la zona de Oncativo, o de producción ovina en Río Gallegos, son algunos ejemplos de muchos que tienen su propio despliegue desde la iniciativa privada pero requieren con la misma fuerza la intervención del estado para su sostenimiento y consolidación.

Promoción de capacidades

La cuestión de las capacidades es central en el enfoque, necesitamos tener gente que pueda gestionar esta complejidad y que tiene varios aspectos. En este sentido, una arista fundamental a trabajar en el proceso de desarrollo productivo local es la cuestión relacional entre personas, entendiendo la dimensión sujeto-sujeto de la gestión de estas políticas (Spinelli, 2017). Es por ello que proponemos ampliar el esquema tradicional de la administración, centrado en la relación sujeto-objeto donde el procedimiento o la técnica es la preocupación central para la maximización de beneficios económicos.

En el ecosistema productivo hay empresas e instituciones que se conforman por personas con trayectorias, intereses, objetivos y personalidades particulares. Desde los gestores de políticas de desarrollo productivo el desafío es generar herramientas que permitan a dichas personas aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevas capacidades, a los fines que las relaciones de cooperación prevalezcan a las de conflicto.

Por este motivo, desde la escala local se impulsan distintas herramientas que apuntan a desarrollar capacidades humanas.

Capacitación: La formación para el sector productivo resulta muy necesaria a los fines de incentivar a la superación de obstáculos y al desarrollo de nuevas ideas en torno a la actividad productiva. Los tipos de capacitación pueden clasificarse de acuerdo al sujeto destinatario, a la temática involucrada, al sector productivo afectado, etc. Lo importante en este plano es detectar correctamente cuáles son las demandas territoriales en términos de capacitación,

en decir, que capacidades está requiriendo el sector productivo para resolver una problemática X, o para impulsar nuevos proyectos productivos.

A modo de ejemplo, el programa de capacitación “Salta te Prepara” del municipio de Salta, apunta a formar a prestadores de servicios turísticos para el desarrollo de habilidades blandas, a los fines de brindar una mejor atención al turista.

Mentorías: Este formato de actividad consiste en generar instancias de aprendizaje a partir de una relación dialógica entre dos roles: el/la mentor/a, quien posee una trayectoria recorrida, una experiencia transitada y saberes incorporados de la actividad productiva a partir de su desarrollo empresarial, y el/la mentoreado/a, quien se encuentra por lo general iniciando un camino productivo.

De esta forma, la lógica consiste en detectar casos “exitosos” que puedan facilitar la toma de decisiones, la generación de vínculos, la canalización de recursos a las unidades productivas que recién se encuentran en etapa de despegue.

La Red de Mentores de la localidad de Necochea en un caso emblemático de este estilo, que trabaja en dos líneas: una para emprendimientos en funcionamiento, con un plan de negocios consolidado y primeras ventas y contrataciones realizadas, como un proceso de consolidación y crecimiento del negocio; y otra para aquellos que poseen un modelo de negocios validado, procesos definidos y han alcanzado o están en proceso de alcanzar el punto de equilibrio.

Programas de Inserción Laboral: Ponen el foco en el sujeto trabajador, y tienen por objetivo generar trabajo digno para las personas desempleadas. Las bolsas de trabajo son una forma vincular la oferta laboral con la demanda laboral, haciendo una articulación en este doble sentido. Por un lado, se encargan de sondear en las unidades productivas locales las vacantes laborales, receptando los requerimientos específicos de cada empresa. Paralelamente, poseen una base de datos de las personas en situación de desempleo o subempleo, sistematizadas de acuerdo a las habilidades y competencias. De esta manera, buscan funcionar como “organizadoras” del mercado de trabajo local. La Agencia de Empleo de la Municipalidad de San Martín, por ejemplo, tiene un vasto recorrido en materia de vinculación laboral.

También hay programas específicos de inserción laboral orientados a grupos poblacionales determinados (jóvenes, mujeres, personas con discapacidad, estudiantes de determinadas carreras universitarias, entre otros). Allí se busca mediante la alianza con empresas del sector privado, traccionar la demanda laboral de personas más afectadas por la desocupación.

Asistencia Técnica: La formación y puesta a disposición al sector productivo de personal profesionalizado en diversos temas es otra forma de promover el desarrollo económico local. Tareas de asesoramiento en la producción y en la gestión, de vinculación con programas de fomento y de capacitación in situ son las actividades principales del personal calificado, que suelen ser de gran ayuda para las unidades productivas. En la Municipalidad de Río Grande, se conformó un equipo técnico interdisciplinar, con especialistas en agronomía, contaduría, administración e industria alimenticia, para asistir a los productores y productoras hortícolas de la ciudad, con diversos recursos para desarrollar e impulsar su emprendimiento.

Insistimos, detrás de estos instrumentos están las capacidades de gestionar para que estas cosas, sucedan.

Vinculación territorial para la competitividad y el desarrollo productivo del territorio.

Las políticas públicas locales de producción no deben pasar por alto la necesidad de construir un entramado territorial sólido con vínculos inter-organizacionales positivos, donde sea posible generar alianzas y colaboraciones para el desarrollo de proyectos colectivos. Mientras más densidad local exista en el ecosistema productivo local, mayor fertilidad tendrá el territorio para cultivar nuevas iniciativas y fortalecer las existentes.

Se requiere desde esta perspectiva un trabajo en red, que requiere de objetivos compartidos entre organizaciones heterogéneas. Allí en dichas redes las características de los nodos o actores, el factor aglutinante que los convoca, los vínculos que desarrollan, y las reglas de juego que se estipulan pasan a ser elementos a tener en cuenta para

dicha construcción.

La competitividad territorial como conjunto entonces, pasa a entenderse como una cuestión que supera a la competitividad de las empresas, concentrando el esfuerzo en tejer relaciones sólidas y en proyectar escenarios que trascienda la realidad intra-organizacional. Algunas de las herramientas en esta línea son:

Fomento a la creación de organizaciones asociativas: Es el caso de las cámaras, los clústeres, las asociaciones y los entes mixtos, quienes tienen como objetivo articular intereses entre organizaciones e instituciones pertenecientes al mismo sector, para desarrollar proyectos que busquen abordar realidades productivas compartidas.

Alrededor de la cuenca lechera, en la ciudad de Villa María, se creó el Cluster Quesero, conformado por más de 50 empresas, 2 universidades nacionales, el INTA e instituciones científico- tecnológicas. En la actualidad, ya llevan desarrollado un queso en conjunto que se comercializa en la región, poseen una cámara de maduración de quesos de alta tecnología en el parque industrial, desarrollan el concurso provincial de quesos en conjunto con el gobierno de Córdoba, entre otras actividades implementadas.

Mesas de diálogo y rondas de negocios: Otra herramienta de intervención pública consiste en generar instancias puntuales de generación de acuerdos entre organizaciones del mismo sector o intersectoriales, para incentivar la integración vertical (entre miembros de una misma cadena productiva) y la integración horizontal (entre organizaciones competidoras). Una de las más conocidas en la Argentina es la Ronda Nacional de Negocios de Gualaguaychú. La jornada en el año 2022 reunió a 70 pymes de alimentos inscriptas de Buenos Aires, Santa Fe, Córdoba, Entre Ríos y CABA en 26 mesas de negociación y logró concretar 630 entrevistas coordinadas previamente por agenda.

Vinculación con el sector científico-tecnológico:

Cada vez se torna más presente en los procesos de desarrollo económico la articulación entre el sector productivo y el aparato de I+D, que comprende al sistema educativo en su conjunto, las instituciones públicas de base tecnológica como el INTI y el INTA, entre otros actores dedicados a la investigación y transferencia de conocimiento.

Programas de incentivos a la investigación aplicada, el desarrollo de dispositivos orientados a la generación de datos para la toma de decisiones, la incorporación de estas entidades a la mejora de los procesos productivos, son acciones tendientes a afrontar los desafíos de innovación en una realidad dinámica.

En este punto resulta importante mencionar los casos del Instituto Praxis en Rafaela y de la Plataforma para el Desarrollo Productivo en Villa María, como dispositivos pertenecientes a universidades nacionales que se encargan de la articulación con el sector productivo del territorio regional.

Conclusión

En el recorrido por el artículo proponemos un nuevo espacio de construcción de competitividad, que articule maneras de construir desarrollo donde se incorpore la dimensión territorial del desarrollo. En esta lógica identificamos actores que son relevantes como la pyme y el estado local pero también el conjunto de organizaciones de la sociedad que incluye al sector educativo y tecnológico

El resultado del presente trabajo, permitió exponer experiencias, herramientas e instrumentos, pero también plantear que no es casualidad que estas cosas suceden, detrás hay una visión compleja que significan un cambio de paradigma y donde las capacidades ocupan un lugar central. Es tecnología, cambio y somos las personas quienes los producimos en un escenario donde el diálogo y las relaciones son factores para el desarrollo de nuestras comunidades.

Como punto de partida, postulamos y reconocemos un conjunto de ejes sobre las iniciativas de desarrollo económico, que puedan resultar de incentivos para los gobiernos locales. En ese sentido, identificamos la necesidad de pensar los estímulos para la generación de nuevos proyectos productivos. Ello incluye al financiamiento para la inversión productiva, la dotación de servicios públicos e infraestructura y la conformación de cadenas de valor. En segundo lugar, consideramos necesario el fortalecimiento y la promoción de capacidades en la gente para el desarrollo productivo, que contenga aspectos de capacitación, mentorías, programas de inserción laboral y asistencia

técnica. Finalmente, observamos que la vinculación territorial es central para promover la creación de organizaciones asociativas, mesas de diálogos y rondas de negocios y la articulación con el sector científico-tecnológico.

En este punto, señalamos que las políticas y los ejes mencionados son propuestos como marcos de referencia para los gobiernos locales. Un aspecto central en cada territorio es mejorar e incrementar sus capacidades para el fortalecimiento del desarrollo productivo. Por lo tanto, más que recetas a implementar, buscamos compartir experiencias sobre cómo otras localidades han abordado la cuestión y cómo ello se puede reelaborar, leerse y aplicarse según la particularidad de cada realidad situada.

Reconocemos que las dimensiones postuladas constituyen reflexiones y construcciones emergentes, que tienen como finalidad seguir pensando la temática en cuestión, más que querer efectuar consideraciones contundentes. En ese escenario, entre los interrogantes finales nos interesa seguir problematizando respecto a ¿cómo se da la participación de los distintos actores en los procesos de desarrollo productivo?, ¿de qué manera se articulan las capacidades estatales de los gobiernos locales con la promoción de estrategias de desarrollo?, ¿cuáles son los espacios y los aportes que pueden efectuar los actores universitarios en este enfoque?, y, ¿qué otras dimensiones se pueden incorporar al análisis?

REFERENCIAS

Albuquerque, F. (1999) Cambio estructural, desarrollo económico local y reforma de la gestión pública. Presentación en la conferencia Desarrollo Local del Claeh.

Albuquerque, Ferraro, Costamagna. (2008) “Desarrollo Económico Local, descentralización y democracia”. UNSAM EDITA:

Anunziata, V. L., Gasparrini, G., & Suárez, G. (2019). Redes territoriales. Aportes para el análisis de sus configuraciones estructurales.

BID- Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Nacional de Obras (México), Taller para la elaboración de Planes Municipales de Desarrollo, Agosto 2007.

Boisier, S. (1999) Teorías y metáforas sobre desarrollo territorial. CEPAL

Boscherini F. y Poma L. (2000) Territorio, conocimiento y competitividad de las empresas. El rol de las instituciones en el espacio global. Niño y Dávila Editores.

Boscherini, F. López, M. Yoguel, G. (1998) Sistemas locales de innovación y el desarrollo de la capacidad innovativa de las firmas: Un instrumento de capacitación aplicado al caso Rafaela. Documento de trabajo 10. UNGS.

Costamagna, P. (2007). Políticas e instituciones para el desarrollo económico territorial. El caso de Argentina. CEPAL.

Costamagna, Pablo. (2015). Política y formación en el desarrollo territorial. Aportes al enfoque pedagógico y a la investigación acción con casos de estudio en Argentina, Perú y País Vasco . (Serie Colección Territorio) Orkestra- Publicaciones Universidad Deusto.

Costamagna, P., & Larrea, M. (2017). Actores facilitadores del desarrollo territorial. Una aproximación desde la construcción social. Bilbao: Instituto Vasco de competitividad_ Fundación Deusto. Recuperado a partir de <http://riedesarrollo.org/wp-content/uploads/2017/11/actores.pdf>

Cravacuore, D., Ilari, S. R., & Villar, A. (2004). La articulación en la gestión municipal: Actores y políticas. Universidad Nacional de Quilmes Editorial

Esser, K. Hillebrand, W. Messner, D. Meyer-Stamer, J. (1996) Competitividad Sistémica: nuevos desafíos a las empresas y a la política. Revista CEPAL N°. 59.

Ferraro, C. (1999). *Distritos Industriales y aglomeraciones. Lecciones de la experiencia italiana*. CEPAL Buenos Aires.

Ferraro, C., & Costamagna, P. (2000). *Entorno institucional y desarrollo productivo local. La Importancia del Ambiente y las Instituciones Para el Desarrollo Empresarial. El Caso de Rafaela*, 1-34.

Fleury, S. (2002) *El desafío de la gestión de redes de política*. *Revista Instituciones y Desarrollo*.

Hirschman, Albert O. (1961). *La estrategia del desarrollo económico*, FCE, México.

Hirschman, A. O. (1969). *El comportamiento de los proyectos de desarrollo*. México: Siglo XXI.

Madoery, O. (2020). *Política y territorio en América Latina: algunas reflexiones en torno a la gestión del desarrollo de la región*. In *Globalización y desarrollo de los territorios* (pp. 279-296). Pirámide.

Massey, D. (2007). *Geometrias del Poder y la conceptualización del espacio*. Conferencia dictada en la Universidad Central de Venezuela.

Matus, C. (2007) *Teoría del Juego Social*. Ediciones de la Universidad de Lanús

Neffa, Julio. (2011) *Políticas de empleo. Una visión sintética de largo plazo (1989-2011)* *Revista Voces del Fenix*. Año 2.

OMPI (2002). *Taller sobre Propiedad Intelectual y las Pequeñas y Medianas Empresas*. Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), Managua, 2002.

Oszlak, O. (2014). *Políticas públicas y capacidades estatales*. *Revista Forjando*.

Porter, M. (1990) *La competitividad de las naciones*. Vergara, 1990.

Porter, M. (1995) *Ser Competitivo. Nuevas aportaciones y conclusiones*. DEUSTO.

Silva, I. (2003) "Metodología para la elaboración de estrategias de desarrollo local", ILPES, Serie Gestión Pública N° 42.

Spinelli, H. (2017). *Gestión: prácticas, mitos e ideologías*. *Salud colectiva*, 13, 577-597.

Suárez, G.; Gasparrini, G. y Anunziata, V. (2019). *Redes territoriales. Aportes para el análisis de sus configuraciones estructurales*. 1er Congreso Argentino de Desarrollo Territorial. 3ras Jornadas de Desarrollo, las redes locales y el desafío de la innovación en una nueva etapa de la globalización. Villa María: Universidad Nacional de Villa María

Suárez Fossaceca, G. (2020). *Aportes para la gestión del desarrollo: la propuesta hirschmaniana*

Tiranti, Salvador. (2016). *Los dispositivos de gestión estatal, en busca de sentido estratégico: un aporte al campo de estudios sobre el Estado Nacional Argentino y sus instrumentos de políticas públicas (artículos)*. *Revista Estado y Políticas Públicas*, 4 (7): 123-135.

Vilas, Carlos. (2005). *Pensar el Estado*. Ediciones de la Universidad de Lanús

Clima organizacional de los colaboradores en el área de logística de una institución pública de salud

Corporate environment of collaborators in the logistics area of a public health institution

Dina Veronica Giraldo Pizarro
Universidad Andina del Cusco
dgiraldo@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-8157-9434>

Angela Cornejo Rojas
Universidad Andina del Cusco
acornejo@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0009-2982-0524>

Mario Nicanor Vargas Bejarano
Universidad Andina del Cusco
mvargasb@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-0975-1500>

Como citar:

Giraldo Pizarro, D. V., Cornejo Rojas, A. y Vargas Bejarano, M. N. (2024). Clima organizacional de los colaboradores en el área de logística de una institución pública de salud. *Kallpay*, 05 (1), 61-72.

Fuente de financiamiento: No financiado.

Declaración de conflictos de interés: El autor declara no tener conflictos de interés

Resumen

El objetivo de esta investigación es describir el clima organizacional de los colaboradores en el área de logística de una institución pública de salud. La metodología incluye un diseño no experimental y transversal, de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. La población total está compuesta por 25 trabajadores, quienes fueron encuestados como muestra censal. La variable de estudio es el clima organizacional, evaluado mediante cinco dimensiones: liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación y relaciones interpersonales. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario con escala de Likert y se analizaron con SPSS y Microsoft Excel. Los principales hallazgos incluyen un promedio general de 3.28 puntos, con liderazgo (3.22), motivación (3.18), trabajo en equipo (3.58), comunicación (3.06) y relaciones interpersonales (3.24). Se concluye que el clima organizacional es regular, evidenciando que los colaboradores no están plenamente satisfechos. Como propuesta de mejora, se recomienda implementar estrategias basadas en el desarrollo organizacional por competencias para fortalecer áreas clave como liderazgo y comunicación.

Palabras claves: Clima organizacional, liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación y relaciones interpersonales, hospital, salud.

Abstract

The objective of this research is to describe the organizational climate of collaborators in the logistics area of a public health institution. The methodology includes a non-experimental and cross-sectional design, of basic type, with a quantitative approach and descriptive scope. The total population is composed of 25 workers, who were surveyed as census sample. The study variable is organizational climate, assessed through five dimensions: leadership, motivation, teamwork, communication and interpersonal relationships. The data were collected through a questionnaire with Likert scale and analyzed with SPSS and Microsoft Excel. The main findings include an overall mean of 3.28 points, with leadership (3.22), motivation (3.18), teamwork (3.58), communication (3.06) and interpersonal relationships (3.24). It is concluded that organizational climate is regular, evidencing that colleagues are not fully satisfied. As a proposal for improvement, it is recommended to implement strategies based on organizational development by competencies to strengthen key areas such as leadership and communication.

Keywords: Organizational climate, leadership, motivation, teamwork, communication and interpersonal relations.

OPEN ACCESS
Distribuido bajo:



Introducción

El objeto de estudio del presente trabajo de investigación es el clima organizacional de los colaboradores en el área de logística de la unidad ejecutora de una institución pública de salud. En esta institución se evidencia: una mala organización, el estrés de trabajar horas continuas, escasa coordinación para poder desarrollar trabajos colaborativos a nivel de grupos, entre muchos otros aspectos más que podrían incidir hacia un clima laboral deficiente, planteando la siguiente pregunta ¿Cómo es el clima organizacional de los colaboradores del área de logística de la Unidad Ejecutora de la institución pública de salud 2021?

Con el fin de poder describir el clima laboral en la institución; a continuación, se presentan aspectos conceptuales, los cuales son más relevantes para esta investigación. El clima laboral se refiere a “las características del ambiente de trabajo percibidas directa o indirectamente por los empleados que influyen en su comportamiento” (Schneider, 1975, p. 5). Es un aspecto fundamental en el ámbito laboral, ya que puede afectar significativamente la satisfacción de los empleados, su compromiso con la organización y su productividad (Baron y Greenberg, 1990; Pfeffer, 1998). Como señalan Schneider, Salvaggio y Subirats (2002), “un clima laboral positivo puede mejorar el bienestar psicológico y físico de los empleados, su satisfacción laboral, la calidad de su trabajo, la retención de empleados y la imagen externa de la organización” (p. 152).

Sin embargo, el clima laboral también puede ser negativo y generar consecuencias perjudiciales para la organización y sus empleados. Como afirma Kozlowski y Doherty (1989), “un clima laboral negativo puede generar conflictos interpersonales, reducir la motivación y el compromiso de los empleados, disminuir la calidad del trabajo y aumentar el absentismo y la rotación laboral” (p. 413). Por lo tanto, es importante que las organizaciones presten atención al clima laboral y adopten medidas para mejorar su calidad y promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.

En resumen, el clima laboral es un aspecto crucial en el ámbito laboral que puede tener efectos positivos o negativos en la organización y sus empleados. Por lo tanto, es fundamental comprender su importancia y adoptar medidas para mejorar su calidad y promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Por lo que considera como definición clara de objetivos debido a que la organización no refleja claramente los objetivos y que los colaboradores no perciben el buen trato que se les debe dar dentro de la organización, así mismo se refiere a la motivación no se cuentan con reconocimientos por el trabajo bien realizado tampoco con recompensas económicas o de algún tipo de reconocimiento tangible lo que desmotiva a los colaboradores de esta área. En cuanto al trabajo en equipo afirma que el cumplimiento de objetivos es bueno dentro del área de logística en razón de que los objetivos reflejan los intereses de los grupos e impulsan al crecimiento. En cuanto a la comunicación afirman que los mecanismos de información son buenos puesto que la información que reciben es clara y concisa. En cuanto a las relaciones interpersonales existe indiferencia entre algunos colaboradores haciendo que no todos sean empáticos entre ellos.

Materiales y Métodos

Para la presente investigación se realizó un estudio básico. Carrasco, (2006). Menciona que una investigación es básica cuando: “solo busca ampliar y profundizar el causal del conocimiento científico existen entes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”. Asimismo, el estudio es descriptivo, porque se detalla la forma como se manifiestan algunos procesos o tendencias en un grupo determinado, sin hacer referencia a la relación entre las variables observadas. Se ahonda, más bien, en las dimensiones del fenómeno de forma independiente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que se utilizó la estadística para la presentación de los resultados con base en la medición numérica y el análisis estadístico. (Carrasco, 2006). Respecto de las técnicas se empleó el cuestionario, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, en el procesamiento de datos el SPSS.

Respecto al diseño del estudio es no experimental ya que no se manipuló intencionadamente la variable. La muestra del estudio fue de tipo censal y estuvo constituida por 25 colaboradores administrativos del área de logística de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco. Al respecto (Romero, 2014) señala que “cuando en una investigación se recurre a la totalidad de la población de informantes y se pretende

obtener todos los datos de los dominios de todas sus variables, esa investigación es un censo”.

La población total del área de logística consta de 25 colaboradores, quienes fueron encuestados en su totalidad (muestra censal). La recolección de datos se llevó a cabo durante los meses de noviembre del año 2021, en un contexto post-pandemia. Este periodo se caracterizó por un aumento en las actividades logísticas debido a la reorganización de los flujos de trabajo, horas pico de atención y adaptación a las nuevas normativas sanitarias.

Todos los participantes cumplían como criterio de inclusión ser colaboradores administrativos regulares de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco y completar la totalidad de la encuesta.

El instrumento utilizado contenía dos secciones: a y b. La sección “a” contenía información general, como: sexo, edad, cargo. Por su parte, la sección “b” consistía en un cuestionario en colaboradores administrativos del área de logística de la Unidad de Administración del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani – Cusco. El cuestionario, para determinar el clima organizacional de los colaboradores del área de logística de la unidad ejecutora, estaba constituido por 30 ítems contenidos en diferentes dimensiones relacionadas al clima organizacional, tales como Liderazgo, Motivación, Trabajo en equipo, Comunicación y Relaciones interpersonales. El cuestionario tiene una escala tipo Likert que va desde 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno, se consideró como una actitud positiva aquel promedio final $\geq 3,41$. Finalmente, para corroborar la consistencia del cuestionario, se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach” obteniendo un alfa de Cronbach de 0,855. Además, se incluyeron preguntas exploratorias para identificar factores específicos que influyen en el clima organizacional durante momentos de alta demanda laboral.

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS V 21.0. A todos los participantes se les explicó mediante una charla informativa la finalidad del estudio. Se respetaron los principios bioéticos y el anonimato de los participantes de la institución.

Resultados

A continuación, se resume los datos compilados y el análisis de los datos relevantes de la investigación, para describir y entender cómo es el clima organizacional de los colaboradores en el área de logística de la empresa estudiada se consideraron las siguientes dimensiones: Liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación y relaciones interpersonales, teniendo en cuenta la siguiente interpretación para los resultados obtenidos.

Tabla 1

Baremación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno

Resultados

A continuación, se presentan los resultados de cómo es el liderazgo en los colaboradores del área de logística de la empresa en estudio. Para esto, se muestra en detalle los resultados de la aplicación del instrumento a los mismos y así describir el liderazgo de cada uno de ellos y de esta forma, asegurar que el liderazgo actual es regular es decir que existe un factor humano que une de manera normal al equipo y lo motiva hacia unos propósitos.

Tabla 2

Liderazgo

	f	%
Muy malo	0	0,0%
Malo	0	0,0%
Regular	19	76,0%
Bueno	6	24,0%
Muy bueno	0	0,0%
Total	25	100,0%

En referencia al liderazgo de la empresa, que como resultado de la investigación se obtuvo un promedio de 3.22, lo que indica que es bueno para los colaboradores del área de logística; siendo el de mayor promedio el indicador de relaciones con los superiores, referenciando así; que las buenas relaciones entre los superiores y los colaboradores son imprescindibles para crear bienestar y un buen ambiente dentro del ámbito de trabajo.

Tabla 3

Motivación

Motivación

	f	%
Muy malo	0	0,0%
Malo	3	12,0%
Regular	20	80,0%
Bueno	2	8,0%
Muy bueno	0	0,0%
Total	25	100,0%

En la motivación de la empresa, que como resultado de la investigación se obtuvo un promedio de 3.18, lo que indica que es regular para los colaboradores del área de logística de la empresa, ya que para los diferentes colaboradores en promedio indican que la compensación económica es buena al igual que la posibilidad de ascenso, lo que pasa todo lo contrario en cuanto al reconocimiento por los logros obtenido durante su labor. El resultado obtenido nos da a entender, por consiguiente, que existe un grado o estado donde el colaborador tiene una voluntad regular de ejercer un gran esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales y está condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Tabla 4

Trabajo en equipo

Como resultado de la investigación se obtuvo un promedio de 3.58, esto nos da conocer que el trabajo en equipo

	f	%
Muy malo	0	0,0%
Malo	0	0,0%
Regular	10	40,0%
Bueno	15	60,0%
Muy bueno	0	0,0%
Total	25	100,0%

es bueno dentro de los colaboradores del área de logística de la empresa, ya que como parte del trabajo en equipo la cooperación obtuvo un promedio de 3.78 lo que indica que es bueno al igual que complementación de tareas y el cumplimiento de objetivos lo que suma al trabajo en equipo como la capacidad de participar activamente en la búsqueda de un objetivo común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.

Tabla 5

Comunicación

	f	%
Muy malo	0	0,0%
Malo	0	0,0%
Regular	23	92,0%
Bueno	2	8,0%
Muy bueno	0	0,0%
Total	25	100,0%

Los resultados antes expuestos nos indica que los colaboradores encuestados manifiestan que la comunicación es regular dentro del área de logística, lo que evidencia que un mayor porcentaje de los colaboradores a veces presentan dificultades para comunicarse debido a la falta de interés por los eventos realizados y también por la limitación que tiene en el acceso a la información de la empresa.

Como resultado de la investigación se obtuvo un promedio de 3.24, esto nos da conocer que las relaciones interpersonales es regular dentro de los colaboradores del área de logística de la empresa, ya que como parte de la relaciones interpersonales se tomó en cuenta los eventos sociales que obtuvo un promedio de 2.56 lo que indica que es malo, así se consideró dentro del mismo la solidaridad con un promedio que indica que es bueno , así mismo el compañerismo con un promedio que da a conocer que es regular ,y por la naturaleza de la empresa el trabajo obliga a relacionarse con jefes , subordinados, clientes ,compañeros de trabajo entre otros.

Tabla 6

Relaciones Interpersonales

Análisis Técnico

	f	%
Muy malo	0	0,0%
Malo	0	0,0%
Regular	19	76,0%
Bueno	6	24,0%
Muy bueno	0	0,0%
Total	25	100,0%

Tabla 7

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima Organizacional.

	Promedio	Interpretación
Liderazgo	3,22	Regular
Motivación	3,18	Regular
Trabajo en equipo	3,58	Regular
Comunicación	3,06	Regular
Relaciones interpersonales	3,24	Regular
Clima organizacional	3,28	Regular

El clima organizacional es un constructo fundamental en entornos laborales de gestión pública o privada y organizacionales, ya que permite la exploración de comportamientos individuales y grupales dentro de las organizaciones. Como se puede observar en la figura 1 las dimensiones consideradas para determinar el clima organizacional de la empresa son el liderazgo, trabajo en equipo, motivación comunicación y relaciones interpersonales los cuales son regulares, por lo tanto, el clima organizacional es regular.

En resumen, liderazgo obtuvo el promedio de 3.22, considerado regular. La buena relación entre superiores y colaboradores se destaca como un factor positivo. Motivación con un promedio de 3.18, los colaboradores perciben aspectos regulares en cuanto a reconocimientos y compensaciones. Trabajo en equipo obtuvo un promedio de 3.58, indicando que la cooperación y el cumplimiento de objetivos son buenos. Comunicación el promedio fue de 3.06, considerado regular. Las principales limitaciones incluyen acceso restringido a información y bajo interés en eventos internos. Relaciones interpersonales con un promedio de 3.24, las relaciones son regulares. La solidaridad se percibe como buena, pero los eventos sociales presentan deficiencias.

Discusión

El clima organizacional en la presente investigación fue considerado como regular, en cambio, en el estudio realizado por Flavia Tavares y otros autores en el 2021, fue evaluada como mala, debido a los factores: comunicación, integración, desarrollo profesional y beneficios, satisfacción y el proceso de toma de decisiones. Por otra parte, se evidencia la presencia de algunos factores de discrepancia entre ambos estudios, tales como: trabajo en equipo y liderazgo; lo que hacen suponer la variación en los resultados.

En la investigación de Maricas y Vanga (2021), refiere que las condiciones del clima organizacional son diversas, pero estas no intervienen en la motivación de los colaboradores. Dicha investigación usa una metodología de semaforización en la aplicación del instrumento orientada a la identificación de incidencias relevantes en el estudio del clima organizacional, tales como motivación: ascenso, promoción, mejora de salario, crecimiento profesional y reconocimiento; por otro lado a las condiciones de mejoras de espacio: temperatura, ruido y bienes mobiliarios.

Toshio y otros autores (2021), comprobaron que existe una relación entre el clima y la satisfacción laboral de manera directa, para esta investigación valora el hecho de considerar al clima organizacional como algo subjetivo, pero de mucha importancia, al igual que un espacio social de la organización, es una expresión de sentimientos, percepciones y actitudes del individuo en el trabajo. Para este trabajo de investigación, la satisfacción intrínseca obtuvo un alto nivel, debido a que el trabajo contribuye al desarrollo personal que permite sobresalir y disfrutar de las actividades laborales. De otro lado, el nivel más bajo, fue los ambientes físicos de trabajo: estructuras, iluminación, ventilación del lugar del trabajo, cuestiones de higiene y salud.

Gonzalez (2021), realizó un estudio cuyo objetivo fue describir la percepción del liderazgo y el clima organizacional encontrando relación estrecha entre estas variables, de otra lado, se observa una neutralidad en la percepción global de estas variables, la presencia de un 74% de presencia femenina en la muestra estudiada, también la segmentación etaria del estudio hace referencia de un mejor performance de liderazgo juvenil. Finalmente, el clima organizacional bajo estas condiciones orientan un trabajo de mejor desempeño considerando la edad y género.

Dávila et al (2021), realiza una investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana, donde el clima organizacional obtiene una valoración de regular debido a las dimensiones como: autorrealización, involucramiento, monitoreo, comunicación y motivación. El estudio muestra la relación significativa entre las variables, independientemente de su naturaleza, la percepción individual de los individuos frente al conjunto de factores que determinan su estado emocional frente al trabajo, pero también en su relación con el resto de los individuos con los cuales desarrolla las actividades propias del cargo, y por ende de la unidad o departamento.

Conclusiones

Analizar los aspectos intangibles de la gestión el capital humano es un tema importante para las empresas organizaciones de nuestro tiempo independientemente del tamaño, industria o actividad económica que se desarrolla en la organización. En primer lugar, por necesidad. debe crear ventajas competitivas para sobrevivir. Específicamente, el capital humano en toda entidad representa aquellos activos intangibles que son inherentemente difíciles de manejar; pero se pueden conservar bien estrategia para maximizar conocimientos, experiencia y habilidades, en el logro de la propiedad de los empleados fines comerciales (Chiang et al. 2017; Chiang y Ojeda, 2013; Zenteno y Durán, 2016).

La tarea o el cometido de este estudio, era ocuparse describir y conocer el clima organizacional, de percepción de los empleados, en la institución pública de salud que acepto voluntariamente participar en la investigación con el propósito de comenzar a surgir la importancia de identificar y conocer los factores que pueden influir mejorar el bienestar de los empleados y, por lo tanto, su compromiso y contribución a las organizaciones.

Se concluyó que, de los cinco factores identificados para el clima organizacional, solo dos de ellos muestran que son buenas, encontrándose que los componentes de liderazgo y trabajo en equipo contribuyen en forma importante a explicar el clima organizacional. Esto implica que la gerencia se interese por elevar el bienestar de sus trabajadores, para que sientan identificados con la organización, estableciendo políticas y prácticas de gestión del personal en

esos dos factores del clima organizacional, que mayormente proporcionan un impacto positivo en los empleados.

Cabe señalar que aun cuando el tamaño de la muestra ($n = 25$), fue el planificado, dando a conocer que existen diferencias significativas en la valoración de las dimensiones del clima organizacional. Los colaboradores de las organizaciones tanto públicas como privadas consideran igualmente importante un ambiente de trabajo agradable, distendido, que permita la socialización entre empleados y supervisores, así como el aporte de los supervisores para que el trabajador reciba orientación, apoyo y confianza en el desempeño de sus funciones.

Con base en las conclusiones establecidas, se confirma que el clima organizacional es regular el cual se explica en sus dimensiones la percepción y sentir de los colaboradores en cuanto al clima organizacional. Sin embargo, es importante recordar que esta contribución solo se identifica parcialmente porque no todas las medidas del clima organizacional ayudan a explicar el clima organizacional de los colaboradores encuestados. Por lo tanto, los gerentes de recursos humanos de las organizaciones orienten sus limitados recursos al diseño e implementación de prácticas de administración de recursos humanos que promuevan los factores de clima laboral, pues estos son los componentes por los cuales los empleados se perciben satisfechos con sus obras.

Es importante y necesario que en otras futuras investigaciones se necesita analizar otras variables relacionadas con el clima organizacional para continuar creando conocimiento, entendimiento, líneas de investigación y liderazgo que permita a las universidades y administradores promover prácticas de recursos humanos más efectivas para que este activo complejo sea una parte comprometida y leal de lograr resultados organizacionales. Por lo tanto, variables como el liderazgo, el compromiso organizacional, el desempeño, la motivación, el trabajo en equipo y la cultura organizacional representan algunas líneas futuras de investigación en organizaciones públicas y privadas.

REFERENCIAS

- Amílcar, A. (27 de agosto de 2014). slide player. Obtenido de <http://slideplayer.es/slide/163779/>
- Bell, A., & Smith, D. (2010). *Management Communication*. Nueva York.
- Brunet, L. (2009). *Clima de Trabajo en las organizaciones*. México: TRILLAS.
- Carmona Arias, V. M., & Jaramillo Correa, E. M. (2010). *Ingeniería Industrial. Estudio del Clima Organizacional en la ESE Hospital San Jorge de Pereira*. Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira.
- Chávez Contreras, L. (2014). *Ciencias. Modelo de Comportamiento Organizacional en la Educación Superior Tecnológica, para los Institutos Tecnológicos Descentralizados del Estado de Michoacán*. Secretaría de Educación en el Estado, Michoacán.
- Chiavenato, I. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Interamericana
- Editores. Chiavenato, I. (2015). *Introducción A La Teoría General De La Administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de Recursos Humanos El capital de las organizaciones*. México: Pearson.
- Chiang, M., Gómez, N. & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*,33(57),48-60.
- Chiang. M. y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los

trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60

Zenteno-Hidalgo, A.C. y Durán Silva, C.A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(59), 119-135. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367>

Cortés Gómez, R. (2020). *Trabajo en Equipo*. México: INAFED.

Dávila Morán, R. C. et al. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Número Especial 5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

Dirección Regional de Energía y Minas Cusco. (2019). <https://www.gob.pe/gremh-cusco>.

Espinoza Maquira, S. (2010). tesis pregrado. Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Flores, L. (2017). *El Clima Organizacional*. Academia Accelerating the worlds research.

Genaro, M., Becerra, M., & Muñoz, R. (2008). *Clima organizacional en las empresas mineras: el caso Orcopampa*. Lima: ESAN.

González, N. (2021). Estilos de liderazgo y clima organizacional percibidos por el personal de enfermería de un hospital público de la ciudad de Bahía Blanca. *Revista Salud, Ciencia y Tecnología*. V I (2021). Pp. 1-10. <https://doi.org/10.56294/saludcyt20215>

Hospital Alfredo Callo Rodríguez. (2014). *Reglamento de Organizaciones y Funciones*. Sicuani.

Huertas, J. J., & Rodríguez, G. (2006). *Desarrollo de las Habilidades Gerenciales*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Juárez Hernández, J. O. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A.

Marcías, E. & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*. Año 26 No. 94. pp. 548-567. Recuperado de <https://bit.ly/43grTIR>

Mercado Fuentes, L. (2019). *Bachiller en administración. Estudio del clima organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco - 2019*. Universidad Continental, Cusco.

Mercado Fuentes, L. V. (2019). *Licenciada en Administración. Estudio del clima organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco - 2019*. Universidad Continental, Cusco.

Moyano Ávila, A. M. (2014). *Licenciatura. Relaciones Sociales en contexto Organizacional*. Universidad del Rosario, Bogotá.

Murrieta Saavedra, Y., Ochoa, E., & Córdova Cárdenas, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. *Cátedra Villarreal*, 97-103.

Naciones Unidas. (31 de agosto de 2019). *Informe Mundial sobre el Sector Público 2021*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://publicadministration.un.org/es/Research/World-Public-Sector-Reports>

Navarro, D. d., & Carmona Lavado, A. (2010). *Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su*

compromiso con la organización. *Universia Business Review*, 112-132.

Páez Neira, M. M. (2013). Acercamiento teórico al concepto de solidaridad. *Revista de Ciencias Sociales, Humanas y Arte*, 42-50.

Palate Mera, C. C. (2016). Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Cila Organizacional del personal de enfermería en el Hospital General Docente Ambato periodo julio 2014 – julio 2015. Universidad Autónoma de los Andes, Ambato.

Patlán Pérez, J., & Flores Herrera, R. (2014). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Peña Rivas, H. (2018). Clima Organizacional Construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial. Ecuador: UPSE.

Peña Rivas, H. C. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo, 177-192.

Requejo Villegas, C. D. (2017). Médico Cirujano. Clima Organizacional en el Personal del Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto, San Martín, abril - Setiembre, 2016. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, Tarapoto.

Rodríguez, A. Y. (2016). LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Rodríguez, D. (2005). Diagnostico Organizacional. México: Alfaomega grupo editor.

Segredo Pérez, A. M. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. 85. *Revista Cubana de Salud Pública*, 1-19.

Solís Chuquiyauri, Z. (2017). Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Sordo, A. I. (14 de 05 de 2021). hubspot. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>

Tavares, F. et al. (2021). Clima organizativo en una Unidad de Cuidados Intensivos:

Percepción del equipo de enfermería, *Revista Enfermería Global*, N°62, pp. 390-461. Recuperado de <https://doi.org/10.6018/eglobal.427861>

Toshio, R. (2021). Satisfação no trabalho vs. clima organizacional: estudo transversal em profissionais de enfermagem brasileiros. *Revista de Enfermagem Uerj*. 29:e62718. pp.1-7. <http://dx.doi.org/10.12957/ruerj.2021.62718>

Treviño, A., Ninfa, I., & Abreu, J. L. (2017). Trabajo en Equipo, Grupos de Trabajo y la Perspectiva de Competencia. *International Journal of Good Conscience*, 405-422.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. Scielo Perú.

Vega-Villafuerte, A. L., & Paz Quintana, D. M. (2018). CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION – CUSCO, 2018. CUSCO: UAC.

Villanueva, M. C. (2015). Metodología de la Investigación Científica. En M. C. Villanueva

Desarrollo sostenible y reactivación del turismo en los destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19

Sustainable Development and Tourism Reactivation in Tourist Destinations Affected by the COVID-19 Pandemic

Marco Antonio Peña Quispe

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

tourmarco@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-6377-3169>

Santusa Acero Cáceres

Universidad Nacional del Altiplano Puno

zalyacero@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-5769-5016>

Betzabé Juana Borda Quispe

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

betsijb@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-4853-1598>

Anays Nery Del Castillo Mamani

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0009-0001-8867-6181>

Como citar:

Peña Quispe, M. A., Acero Cáceres, S., Borda Quispe, B. J. y Del Castillo Mamani, A. N. (2024). Desarrollo sostenible y reactivación del turismo en los destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19. Kallpay, 05 (1), 71-82.

Fuente de financiamiento: No financiado.

Declaración de conflictos de interés: El autor declara no tener conflictos de interés

Resumen

El presente artículo brinda una visión general de los trabajos científicos publicados sobre el Desarrollo sostenible y reactivación del turismo en los destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19. Examinando los conceptos, las ideas, las teorías y los enfoques empleados en estas investigaciones. En tal sentido se planteó el objetivo: Realizar una revisión sistemática exhaustiva y actualizada sobre el papel del desarrollo sostenible en la reactivación del turismo en destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19. En relación con la metodología, se procedió con una exhaustiva revisión sistemática de la base de datos que goza de gran preponderancia académica, centrándonos en revistas científicas clasificadas en los rangos de Q1, Q2 y Q3. Para llevar a cabo esta indagación, se emplearon operadores booleanos. En cuanto a los resultados, se identificaron inicialmente 32 en Scopus y 69 en Dimensions, pero después de aplicar los filtros correspondientes, se seleccionaron un total de 40 papers para su análisis detallado. Además, se utilizó el método PRISMA, entre otros. En conclusión, a través del software Wosviewer, se pudo observar la implementación de estrategias y buenas prácticas implementadas con éxito en destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19 que ha proporcionado información valiosa sobre las respuestas efectivas desarrolladas para mitigar los impactos negativos en el sector turístico.

Palabras claves: Reactivación turística, desarrollo sostenible en turismo, destinos turísticos post-COVID-19, resiliencia turística, innovación en turismo.

Abstract

This article provides an overview of the scientific works published on Sustainable development and reactivation of tourism in tourist destinations affected by the COVID-19 pandemic. Examining the concepts, ideas, theories and approaches used in this research. In this sense, the objective was set: Carry out an exhaustive and updated systematic review on the role of sustainable development in the reactivation of tourism in tourist destinations affected by the COVID-19 pandemic. In relation to the methodology, we proceeded with an exhaustive systematic review of the database that enjoys great academic preponderance, focusing on scientific journals classified in the ranges of Q1, Q2 and Q3. To carry out this investigation, Boolean operators were used. Regarding the results, 32 were initially identified in Scopus and 69 in Dimensions, but after applying the corresponding filters, a total of 40 papers were selected for detailed analysis. In addition, the PRISMA method was used, among others. In conclusion, through the Wosviewer software, it was possible to observe the implementation of strategies and good practices successfully implemented in tourist destinations affected by the COVID-19 pandemic, which has provided valuable information on the effective responses developed to mitigate the negative impacts on the tourism sector.

Keywords: Tourism revival, sustainable development in tourism, tourist destinations post COVID-19, tourism resilience, innovation in tourism.

OPEN ACCESS
Distribuido bajo:



Introducción

El turismo se posiciona como uno de los principales impulsores para el crecimiento económico, no obstante, los efectos derivados del apresurado incremento del turismo pueden tener consecuencias negativas para ciertos sectores de la población y provocar daño a los recursos naturales y culturales (Burgos, 2016). Debido a esta razón ha surgido un interés en el turismo sostenible (León-Gómez et al., 2021), con el propósito de asegurar la eficiencia en el uso de los recursos, el turismo sostenible abarca aspectos económicos, ecológicos, sociales y culturales (Timur & Getz, 2009). También es muy importante considerar el aspecto sostenible en el turismo en aquellas comunidades con abundante capital natural y escasos recursos financieros (Cottrell et al., 2007). En consecuencia, que sea sostenible y que permita lograr su desarrollo es una preocupación frecuente en el sector turístico (Sharpley, 2020).

A raíz de la manifestación del virus SARS-CoV-2 y la enfermedad COVID-19, es importante destacar este acontecimiento, dado que este tipo de virus restringe la movilidad de las personas, lo cual conlleva a la prohibición de aglomeraciones en los diversos sectores, incluido en el ámbito turístico, lo que impacta directamente en la relación oferta-demanda en el turismo. Esto genera disminución de los ingresos y cierre de empresas dentro de este sector (Barcena, 2020). Las repercusiones provocadas por la COVID-19, abarcan también los aspectos sociales económicos y políticos (Farzanegan et al., 2020). No se estaba preparado para enfrentar dicha crisis (Sandoval & Rodríguez-Rojas, 2020). Es así que, a partir de la implementación de medidas preventivas establecidas por la Organización Mundial de la Salud, el sector turístico ha sido uno de los más afectados por la crisis, con consecuencias a largo plazo (Organización Mundial del Turismo OMT], 2020). Esta situación ha sometido a los proveedores de servicios turísticos a una prueba significativa en términos de su flexibilidad, adaptabilidad y capacidad de resiliencia para mantener sus operaciones en entornos caracterizados por la turbulencia, complejidad y una elevada incertidumbre. Todo esto ha provocado un cambio en las prácticas convencionales, llevando a la exploración de nuevos modelos turísticos y al estímulo para buscar enfoques novedosos en la gestión y ejecución de las actividades en el sector (Demeyère, 2021).

La pandemia de COVID-19 ha generado trastornos sin precedentes en la sociedad, la economía y los gobiernos a nivel global. Numerosos países han cerrado sus fronteras, implementando bloqueos y restricciones en los desplazamientos y actividades al aire libre para residentes y visitantes (Vogel, 2020).

Esta crisis ha tenido impactos abrumadores y sin precedentes en la economía de la mayoría de los países (Salón, 2020). Investigaciones previas han evidenciado el devastador impacto económico de pandemias anteriores en empresas, gobiernos y sociedades en todo el mundo, causado por un impacto simultáneo en la oferta y la demanda (Wenzel, 2020).

La situación generada por la pandemia ha tenido un impacto significativo en todos los eslabones de la cadena de valor de los viajes y el turismo a nivel global (OMT, 2022). Aunque el turismo ha sido tradicionalmente reconocido como uno de los sectores económicos de más rápido crecimiento, impulsando el empleo, el crecimiento económico y el desarrollo (Rajamanicam et al., 2018), la actual crisis del COVID-19 ha supuesto un freno a este progreso. La naturaleza misma de la industria turística, centrada en la movilidad, la congregación y la interacción social, se ha visto afectada. La clausura de fronteras, la suspensión de vuelos internacionales y el cierre de establecimientos como restaurantes y alojamientos han llevado a la paralización total de la industria turística, una situación inédita en la historia (Ndou, et al., 2022).

Para la reactivación de la economía, el sector turístico fue un factor muy importante, sin embargo, se debe tener presente el incremento de la informalidad económica que se atribuye a la disparidad entre la rápida recuperación económica en el ámbito turístico y la gradual recuperación del empleo en dicho sector. A fin de evitar un desarrollo desmedido y asegurar que la recuperación económica contribuya de manera sustancial a la creación del empleo digno, es primordial establecer condiciones para que el turismo se desarrolle adecuadamente (Zurbarán Arias et al., 2022).

El turismo tiene un papel muy importante en la economía mundial, a pesar de ello es una actividad muy sensible y frágil, su desarrollo está relacionado con el entorno internacional organizado y ordenado. Es así que las crisis económicas, guerra, terrorismo, enfermedades y catástrofes ambientales son potencial amenaza para el sector turístico (Gössling, Scott & Hall, 2020).

Con el propósito de respaldar la industria turística, el gobierno ecuatoriano ha introducido la iniciativa denominada “Reactívale Turismo” que busca brindar apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas que se encuentran en el sector turístico. La estrategia se basa en tres pilares fundamentales para revitalizar la actividad turística: la reactivación de destinos, la implementación de protocolos de bioseguridad y el acceso a financiamiento (Mendoza et al., 2020)

Una forma de ampliar las opciones turísticas orientándolo hacia la prevención de posibles riesgos, es por ejemplo desarrollar el turismo centrado en la naturaleza, entre ellas se tiene el ecoturismo, el turismo indígena y también el etnoturismo, debido a la conexión que se establece con entornos de vida silvestre o con las propias comunidades indígenas (Barón et al., 2021). De manera similar en relación con el COVID-19, Hall et al. (2020) examinaron los impactos generados y sus variaciones en distintos países. También desarrollaron la importancia de redirigir la actividad turística en destinos cruciales que dependen de esta actividad: implementar el turismo doméstico que implica visitar lugares cercanos en cada país, y el turismo empresarial o de negocios, relacionado con viajes realizados por negocios. Esto es especialmente importante, dado que la pandemia afectó a más del 90% de los viajes internacionales. En Europa, ocasionó específicamente el cierre permanente del 75% de pequeñas empresas hoteleras generando costos adicionales a los turistas (Baum & Nguyen, 2020)

En el contexto del COVID-19, la pandemia generó una enorme crisis en varios sectores, no obstante, al examinar la situación desde la perspectiva de la sostenibilidad, Pernecky (2020) destaca la urgencia de transformar las realidades turísticas mediante la colaboración activa con las comunidades locales. Esto comprende la búsqueda de economías más justas equitativas y respetuosas con las condiciones de vida de los habitantes locales, con el objetivo de revitalizar la actividad turística, que en muchos casos se ha centrado exclusivamente en beneficios económicos. La pandemia ha evidenciado la carencia de un desarrollo integral en los lugares donde se desarrolla la actividad turística (Barón et al., 2021).

También es importante considerar que, a raíz de la reciente pandemia, los consumidores han adquirido mayor conciencia en cuanto a sus decisiones de consumo y/o adquisición. Este comportamiento se inserta en la economía circular, que promueve compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales con el objetivo de adoptar prácticas positivas que salvaguarden el medio ambiente y el planeta (Ateljevic, 2020).

(Barón et al., 2021) considera también necesario generar conciencia acerca de los impactos derivados en cuanto a la actividad turística los aspectos negativos, que abarcan entre otros el uso inadecuado de ambientes naturales, así como el turismo masivo y el turismo sexual, lo cual afecta al ambiente, a la salud de los turistas y a las comunidades locales.

En este contexto, al analizar el comportamiento de la economía se observa que varios países dependen del sector turístico, es por ello que la crisis originada por COVID-19 resultó en el incremento del desempleo y afectó negativamente los diferentes subsectores turísticos (Iacus et al., 2020; Nicola et al., 2020). Como ejemplo se tiene a los cruceros, que experimentaron una afectación significativa, ello debido al incremento masivo del contagio, esta situación conllevó a implementar la creación de rutas con barcos más pequeños en destinos locales, y representó una oportunidad para mitigar las pérdidas económicas generados por la pandemia y tener alternativas que beneficien a los restaurantes y hoteles (Renaud, 2020)

Las prácticas turísticas han seguido una orientación convencional, pero también se ha adoptado el turismo alternativo, especialmente en consonancia con las corrientes globales de desarrollo sostenible. A nivel nacional, las comunidades han canalizado esfuerzos para atraer visitantes como un medio que permita superar la crisis económica, el desempleo y los escasos ingresos de sus residentes. Este cambio hacia el turismo alternativo se ha podido apreciar en la década de 1980 como una forma de gestionar el turismo, especialmente el turismo comunitario que ha representado una oportunidad de desarrollo y crecimiento de las comunidades que habitan en territorios ancestrales, afectados por las políticas neoliberales que promovieron la extracción de recursos naturales en sus áreas. Asimismo, el turismo comunitario ha permitido que las poblaciones indígenas y campesinas logren la autogestión de sus territorios y la utilización de los recursos, consolidando, mediante la autodeterminación, su posición en el estado y en el mercado (Loor, et al., 2021). En este contexto, la filosofía ancestral del Buen vivir ha influido en la promoción del turismo alternativo. Según Coraggio (2011) esta filosofía implica aceptar y gozar de comportamiento solidarios que contribuyen al bienestar de los demás, rechazando cualquier tipo de indiferencia individualista promovida por

un utilitarismo posesivo, así como aquello que conlleve a una diferenciación perjudicial del otro.

La reestructuración y de la actividad turística debe ir más allá del turismo masivo que se realiza por temporada de vacaciones, considerando sus consecuencias perjudiciales, y en su lugar enfocarse en maximizar los aspectos positivos de esta actividad, garantizando los derechos tanto de los turistas como de los residentes o anfitriones del turismo (Martínez-Sala, 2020) es fundamental tener en cuenta que, después del COVID-19 los turistas muestran preferencias por experiencias locales y entornos naturales, alejados de las grandes ciudades, lo cual puede ser aprovechado para impulsar el turismo rural, así como las actividades de senderismo y el cicloturismo (Pelegrín, et al., 2020).

Actualmente los turistas, se caracterizan por un enfoque digital, realiza la búsqueda de sus viajes mediante plataformas en línea, cuenta con una mayor cantidad de información acerca del destino turístico y sus prioridades se centran más en las experiencias proporcionadas por las compañías que en el destino en sí, y sobre todo prefieren el servicio personalizado. Para abordar estas preferencias se necesita estrategias comunicativas específicas en el sector, y la comunicación desempeña un papel crucial debido a que permitirá conocer las necesidades del turista y la satisfacción de las mismas (Navarro, et al., 2020).

En los últimos años, diversos académicos han publicado artículos con el propósito de entender los impactos de la COVID-19 en diferentes sectores, así como la capacidad de respuesta de dichos sectores para recuperarse. Los avances tecnológicos han desempeñado un papel crucial en este proceso. Basándonos en estas premisas, este artículo se propone evaluar descubrimientos clave de investigaciones previas sobre turismo y COVID-19, con el fin de contribuir a la discusión sobre cómo los actores fundamentales en la industria turística están empleando herramientas tecnológicas para adaptarse y reestructurar sus procesos y operaciones frente a la crisis actual.

Específicamente, este estudio busca comprender las tecnologías relevantes que han permitido al sector turístico reiniciarse tras su emergencia, al mismo tiempo que identifica una agenda futura de investigación.

A continuación de se desarrollan los objetivos del trabajo de investigación y son los siguientes:

Objetivo general:

Realizar una revisión sistemática exhaustiva y actualizada sobre el papel del desarrollo sostenible en la reactivación del turismo en destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19.

Objetivos específicos:

Evaluar el impacto de la pandemia de COVID-19 en los destinos turísticos.

Identificar estrategias y buenas prácticas implementadas con éxito.

Metodología

Referente a la metodología aplicada se trata de una revisión sistemática centrada en la literatura relacionada con el tema “Desarrollo sostenible y la reactivación del turismo en destinos afectados por la pandemia de COVID-19” para abordar las preguntas de investigación planteadas; se realizaron pasos como la delimitación del tema de estudio, la investigación de datos pertinentes, la aplicación de criterios rigurosos de selección, y otros procedimientos, con el objetivo de asegurar la calidad requerida para la investigación (Kitchenham y Charters, 2007).

Para tal efecto la pregunta de investigación general fue: ¿Cuál es el papel del desarrollo sostenible en la reactivación del turismo en destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19, a través de una revisión sistemática exhaustiva y actualizada? Y la pregunta específica se trataron de: ¿Cuáles han sido los principales impactos de la pandemia de COVID-19 en la actividad turística de los destinos afectados? y ¿Qué estrategias específicas se han implementado con éxito en destinos turísticos afectados por la pandemia para mitigar sus impactos?

Para obtener la información requerida se accedió a la base de datos bibliográficos de Scopus y Dimensions para recopilar la información necesaria, realizando búsquedas en el periodo comprendido entre 2020 y 2024. Se

aplicaron filtros específicos, como el idioma (español e inglés), acceso libre y la preferencia por artículos científicos en el ámbito de estudio del presente artículo (desarrollo sostenible y reactivación del turismo post 'pandemia). Se priorizaron revistas ubicadas en los niveles Q1, Q2 y Q3, utilizando SCImago Journal Rank como referencia.

Para llevar a cabo la búsqueda en las bases de datos mencionadas se utilizaron operadores booleanos, centrándose en operaciones sustanciales y haciendo uso de los operadores OR y AND. Además, se exploraron variables relacionadas, sinónimos y traducciones pertinentes al caso. La fórmula booleana utilizada en esta investigación en Scopus, Dimensions y Google Académico fue la siguiente:

“Sustainable development” OR “Sustainable growth” OR “Equitable development” OR “Environmentally friendly development” OR “Sustainable progress”) AND (“Tourism recovery post COVID 19” OR “Tourism revitalization post COVID 19” OR “Tourism renaissance post COVID 19” OR “Reactivation of the tourism sector post COVID 19” OR “Tourism revitalization post COVID 19”)

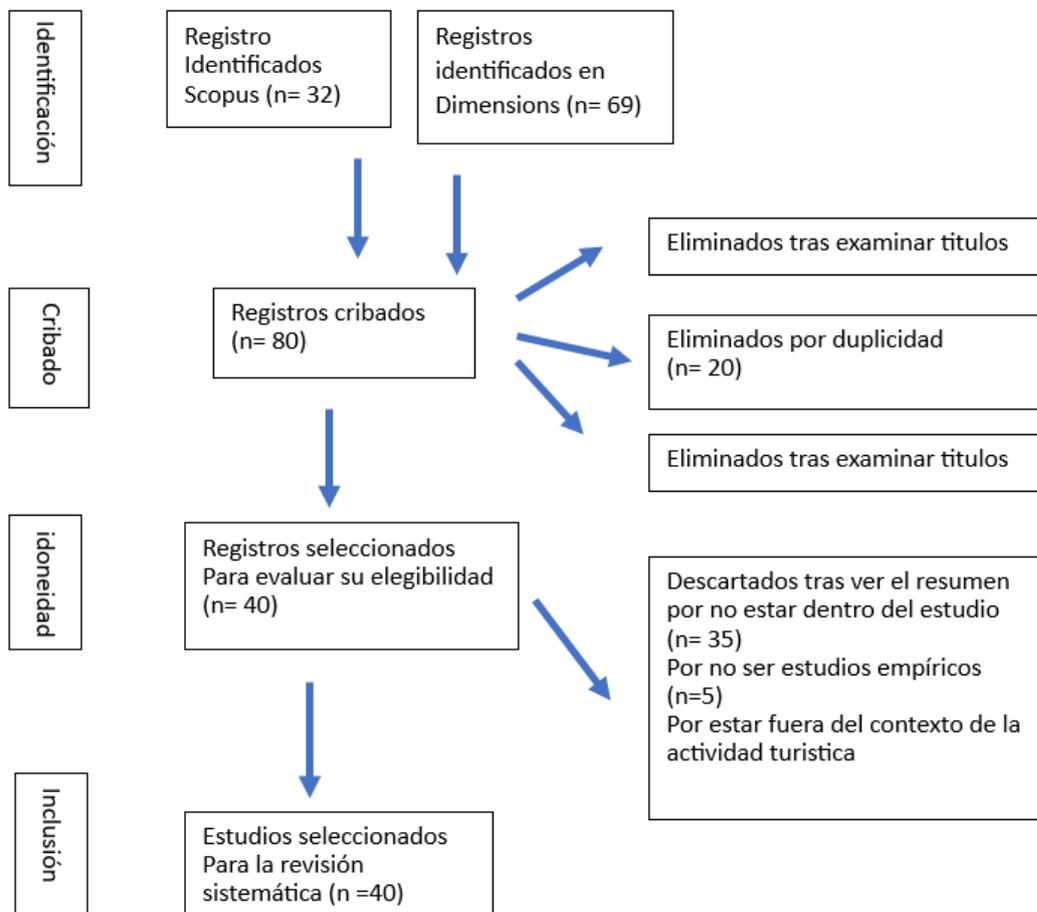
Resultados

La búsqueda inicial en Scopus utilizando la ecuación general arrojó 32 registros. Después de aplicar filtros basados en criterios de exclusión e inclusión, se redujo la cantidad a 16 registros.

En la segunda en Dimensions utilizando la ecuación general produjo inicialmente 69 registros. Después de aplicar filtros basados en criterios de exclusión e inclusión, con énfasis en el idioma español, se redujo la cantidad a 10 registros. Posteriormente, se realizaron registros manuales, obteniendo 4 resultados que fueron seleccionados.

El proceso de selección puede ser observado a través de la aplicación del flujograma PRISMA.

Figura N° 1 *Flujograma de investigación*

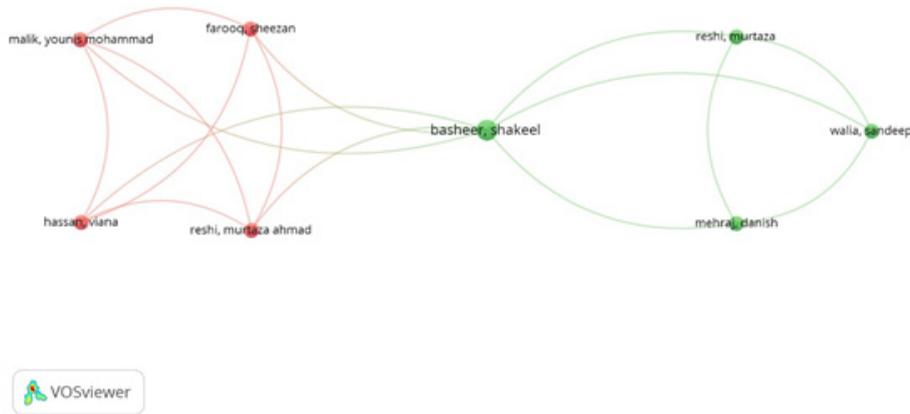


Nota: Elaboración Propia hecho a partir de software Prisma enero 2024

Para llevar a cabo el análisis correspondiente y extraer la información pertinente, fue necesario examinar criterios relevantes de cada registro seleccionado, realizando para ello un análisis bibliográfico.

Figura 2

Autores más citados según Scopus

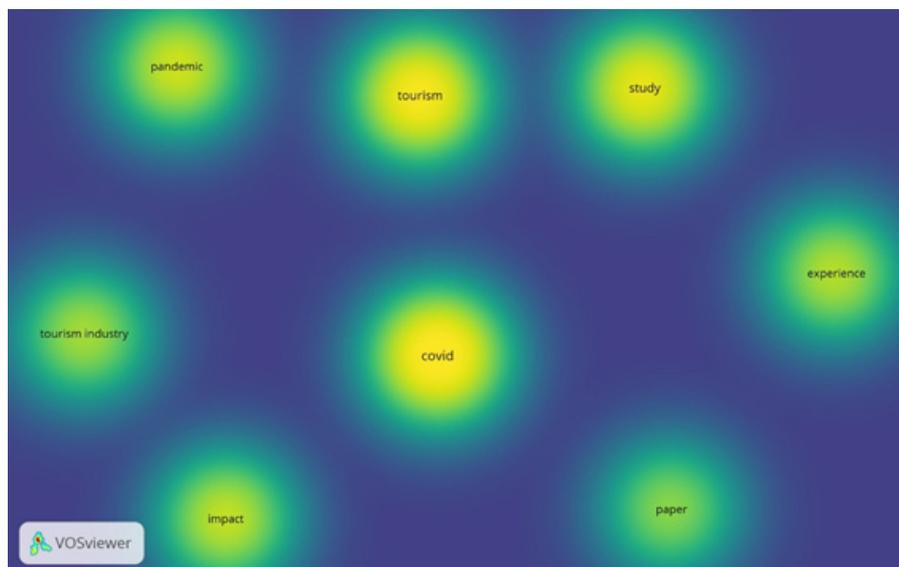


Con base en los resultados obtenidos en VOSviewer el autor con más citaciones sobre el tema investigación es Basheer, kaur y Talwar. En base al autor Basheer se forma una red de estudios de Reshi, Walla, Mehra.

Basheer et al (2023) en su trabajo de investigación señala que el metaverso, es un espacio virtual interactivo impulsado por inteligencia artificial y realidad virtual, que se posiciona como la próxima frontera turística post-COVID-19. Destaca la capacidad del metaverso para ofrecer experiencias de viaje altamente inmersivas y personalizadas globalmente. Explorando tendencias tecnológicas, se subraya su potencial como una innovadora industria turística, aunque se reconocen preocupaciones de desarrollo. En síntesis, el metaverso promete revolucionar el turismo al atraer a una nueva generación de viajeros con experiencias inmersivas y vanguardistas.

Figura 3

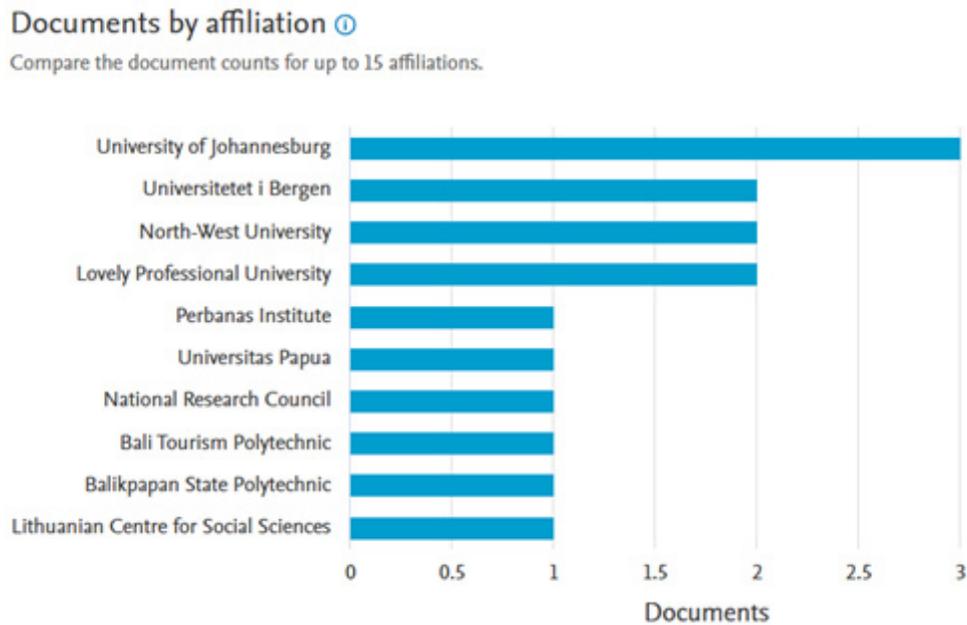
Términos más utilizados



Según los hallazgos de VOSviewer, la palabra clave más frecuente o repetida fueron: COVID, en ese sentido según el informe de investigación del Consejo Mundial de Viajes y Turismo, el año 2020 presenció una reducción del 73% en las llegadas internacionales, marcando el periodo más desafiante para la industria de viajes y turismo producto del COVID-19. Otras palabras fueron turismo, impacto y experiencia turística.

Figura 4

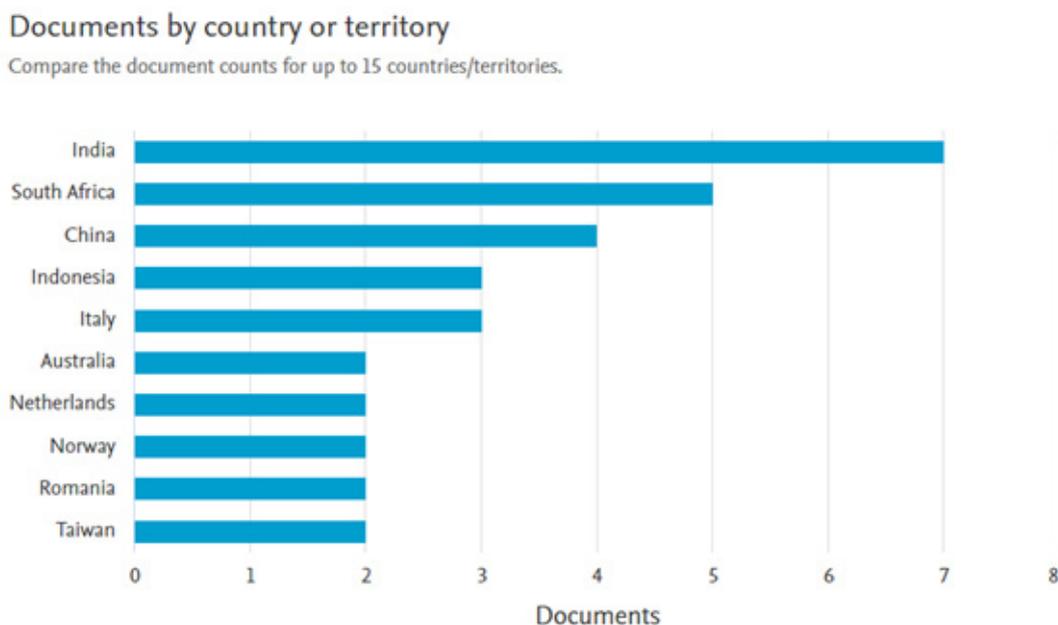
Universidades con el mayor número de publicaciones



Las Universidades con el mayor número de publicaciones sobre desarrollo sostenible en la reactivación del turismo en destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19 es la university of Johannesburg con 3 publicaciones, seguido de otras universidades como son Universitete i Bergen, North west university y la Lovely Professional University todas ellas con 3 publicaciones.

Figura 5

Países con el mayor número de publicaciones



El País con mayor de numero de publicaciones fue La India con 7 publicaciones, seguido de South África y China, con 4 publicaciones respectivamente

El turismo es una de las principales fuentes de ingresos para la India, y el país ha sido afectado por la pandemia de COVID-19. El gobierno indio ha implementado políticas para reactivar el turismo en los destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19. Además, la India ha estado trabajando en el desarrollo sostenible desde hace algún tiempo y ha sido un líder en la promoción de la sostenibilidad en el turismo La India ha sido un defensor de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y ha establecido objetivos ambiciosos para el desarrollo sostenible.

Discusión

La progresión en el ámbito académico de las investigaciones relacionadas con el impacto de la pandemia de la covid-19 en la industria turística es significativa. La primera búsqueda en Scopus arrojó 32 registros, y tras aplicar filtros, se redujo a 16 registros. En Dimensions, inicialmente se identificaron 69 registros, pero después de aplicar filtros, la cantidad disminuyó a 10 registros. Además, se llevaron a cabo registros manuales, obteniendo 4 resultados seleccionados. El aumento de la industria en sociedades cada vez más globalizadas y la paralización de los principales sectores económicos a nivel internacional generaron diversas preguntas en la comunidad académica, impulsando así dicho crecimiento.

Desde un enfoque teórico, resulta relevante que el análisis de cocitación revele la utilización de materiales relacionados con los principios fundamentales del desarrollo de la industria desde la perspectiva de los destinos turísticos. De manera similar a las acciones emprendidas por organismos nacionales e internacionales, la pandemia ha afectado a la industria en todos sus niveles, lo que subraya la necesidad de su reactivación desde los destinos turísticos con el objetivo de revitalizar a los miembros de las cadenas de valor de la industria. Por otro lado, los estudios iniciales sobre el impacto de la pandemia se han destacado rápidamente en la comunidad académica, logrando notables índices de citación, como se evidencia en los trabajos de Nicola et al. (2020) y Gössling et al. (2020).

En lo que respecta a las revistas utilizadas para la difusión de los resultados, es notable que las principales revistas vinculadas al turismo no presenten la mayor cantidad de artículos relacionados con este tema en particular. Según la información proporcionada por el portal Scimago, se destaca que *Tourism Management*, *Journal of Travel Research* y *Annals of Tourism Research* son las revistas más influyentes en el ámbito turístico. No obstante, la mayor cantidad de materiales publicados sobre el tema se encuentra en *Tourism Geographies*, ubicándose en el puesto 17 del ranking Scimago.

Finalmente, el análisis de los nodos temáticos revela que ha habido una progresión en las investigaciones, de manera similar a las fases de transición de la pandemia a nivel internacional. Los primeros estudios realizados durante la fase inicial de la pandemia estaban relacionados con la mitigación y las proyecciones de su posible impacto. A medida que han pasado los meses, se ha observado una evolución en las temáticas analizadas, enfocándose principalmente en el impacto a largo plazo de la pandemia, especialmente desde la perspectiva económica y la implementación de políticas públicas.

El desarrollo sostenible y la reactivación del turismo en destinos afectados por la pandemia de COVID-19 constituye un tema multifacético que aborda aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Molina & Font (2019) han abordado la relevancia del desarrollo sostenible en el turismo en diversas publicaciones. En su obra “*Tourism and Water: Interactions and Impacts*,” Molina destaca la imperiosa necesidad de gestionar de manera responsable los recursos naturales en destinos turísticos para asegurar la sostenibilidad a largo plazo. En paralelo, Font, en “*Tourism and Regional Development: New Pathways*,” subraya la importancia de incorporar prácticas sostenibles en la planificación y gestión de destinos turísticos como un componente esencial para el desarrollo sostenible.

En el artículo “*COVID-19: Tourist Business Confidence in Resilience and Sustainability*,” De Bernardo & Zanni (2020) exploran el impacto adverso de la pandemia en la confianza empresarial en el sector turístico. Hacen

hincapié en la necesidad de abordar las pérdidas económicas y las interrupciones en las cadenas de suministro como elementos fundamentales en la recuperación turística.

También se han llevado a cabo investigaciones que examinan los cambios generados por la pandemia en el comportamiento del consumidor. Se han observado transformaciones significativas, especialmente en el consumo en restaurantes privados, como lo señalan Kim y Lee (2020), así como en las expectativas, actitudes y los factores determinantes en la elección del destino en la época pospandemia, según Couto et al. (2020), Zhu y Deng (2020), y Han et al. (2020). Además, se ha evaluado el impacto de los bajos precios en la toma de decisiones de compra durante brotes de enfermedades contagiosas, como indican Zhang et al. (2020). Otros aspectos explorados incluyen la percepción del riesgo, abordada por Turnsek et al. (2020) y Wang et al. (2020), así como el papel de los mensajes mediáticos sobre el turismo en tiempos de pandemia, tal como lo investiga Chen et al. (2020).

Eduardo Fayos-Solá, E. (2021), en “Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice,” analiza la importancia estratégica de la reactivación turística para la recuperación económica de destinos afectados. Destaca que, aunque la reactivación es esencial, debe llevarse a cabo con precaución para evitar la reproducción de prácticas insostenibles del pasado.

Goodwin, H. (2022) en “Tourism and Development: Concepts and Issues,” aboga por enfoques de turismo comunitario y participativo. Argumenta que la participación activa de las comunidades locales en la toma de decisiones relacionadas con el turismo es crucial para garantizar una distribución equitativa de los beneficios. Además, Goodwin destaca que este enfoque puede contribuir a la preservación de la autenticidad cultural de un destino.

En su artículo “Tourism Megatrends,” Pollock (2020) explora cómo la crisis puede ser una oportunidad para adoptar tecnologías e innovaciones que fomenten la sostenibilidad en el turismo. Pollock sostiene que la implementación de soluciones digitales, como plataformas de turismo responsable y tecnologías verdes, puede ser clave para reducir la huella ambiental del turismo.

En el ámbito del manejo del big data, la inteligencia artificial y las tecnologías de la información y las comunicaciones, se han realizado investigaciones que examinan el papel desempeñado por la robótica en la gestión de la pandemia, con el objetivo de reducir el contacto humano y explorar las oportunidades que ofrece para el desarrollo de experiencias turísticas, según lo señalado por Zeng et al. (2020). De manera similar, se profundiza en el manejo de las ciudades inteligentes en el período posterior a la COVID-19, como evidencia el trabajo de Kunzmann (2020), y se proponen seis pilares para transformar el e-turismo después de la crisis del coronavirus, según la propuesta de Gretzel et al. (2020).

El estudio de Basheer et al. (2023) resalta el metaverso como un espacio virtual interactivo impulsado por inteligencia artificial y realidad virtual. Según la investigación, este entorno virtual se vislumbra como la próxima frontera turística después de la pandemia de COVID-19. Se destaca la capacidad del metaverso para ofrecer experiencias de viaje altamente inmersivas y personalizadas a nivel global.

En el ámbito turístico, el metaverso se define como un espacio virtual interactivo y tridimensional creado por computadora, impulsado por tecnologías como inteligencia artificial y realidad virtual. En este espacio, los usuarios pueden sumergirse en experiencias turísticas de manera altamente inmersiva, superando las limitaciones físicas del mundo real. Algunas características clave del metaverso en turismo comprenden: Interactividad: Los usuarios pueden interactuar entre sí y con el entorno virtual, generando experiencias dinámicas y personalizadas, Realismo: La tecnología avanzada, como la realidad virtual, permite recrear destinos turísticos de manera realista, brindando a los usuarios la sensación de estar físicamente presentes en esos lugares, Personalización: El metaverso puede ajustarse a las preferencias individuales de los usuarios, ofreciendo experiencias turísticas personalizadas según sus intereses y deseos, Exploración virtual: Los viajeros pueden explorar virtualmente destinos antes de tomar decisiones de viaje, lo que podría influir en sus elecciones y ayudarles a planificar de manera más informada, Innovación en la industria turística: La incorporación del metaverso en el turismo abre nuevas oportunidades, desde la creación de experiencias únicas hasta la promoción creativa de destinos.

La perspectiva es que el metaverso en turismo tiene el potencial de modificar la forma en que las personas experimentan y participan en los viajes, especialmente en situaciones en las que las restricciones físicas, como las

impuestas por la pandemia de COVID-19, pueden limitar las opciones tradicionales. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta que, a pesar de sus promesas, el metaverso en turismo enfrenta desafíos y preocupaciones, incluyendo aspectos relacionados con la privacidad, la seguridad y el desarrollo tecnológico. Con el avance de la tecnología del metaverso, es probable que estos desafíos y preocupaciones evolucionen y se aborden con el tiempo a través de la colaboración entre la industria, los reguladores y la sociedad en general.

Conclusiones

La revisión sistemática exhaustiva y actualizada sobre el papel del desarrollo sostenible en la reactivación del turismo en destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19 arrojó resultados significativos. Se accedió a bases de datos bibliográficas como Scopus y Dimensions, realizando búsquedas entre 2020 y 2024, con un enfoque en operadores booleanos y la aplicación de filtros específicos. El proceso de selección de los estudios para la revisión sistemática se llevó a cabo a través de la aplicación del flujograma PRISMA, que permitió identificar y seleccionar los registros pertinentes para la investigación. Este riguroso proceso culminó en la selección de 40 estudios para la revisión sistemática.

La India se destacó como el país con el mayor número de publicaciones sobre el tema, con un total de 7 publicaciones, seguido por Sudáfrica y China, con 4 publicaciones respectivamente. Se resaltó el papel crucial del turismo como fuente de ingresos para la India, país que ha implementado políticas para reactivar el turismo en destinos afectados por la pandemia. Además, se subrayó el liderazgo de la India en la promoción de la sostenibilidad en el turismo, respaldando la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y estableciendo objetivos ambiciosos en este ámbito.

La evaluación del impacto de la pandemia de COVID-19 en los destinos turísticos reveló una reducción significativa en las llegadas internacionales, con un marcado descenso del 73% en el año 2020. La crisis ha amenazado entre 100 y 120 millones de empleos turísticos directos, la mayoría de los cuales se encuentran en pequeñas y medianas empresas. En el destino Cusco se redujo 56,2%, desde 899,3 mil a 393,8 mil. Solo en marzo, la llegada se contrajo 46,8% (141 mil a 75 mil). Tras la aparición del virus COVID-19 el cuidado de la salud se ha transformado en la prioridad número uno no solo de las personas, sino también de todo tipo de organización a nivel mundial. A causa del COVID-19, el 100% de los destinos turísticos del Perú y a nivel global ha restringido el ingreso de visitantes, uno de los bloqueos más rigurosos sobre viajes internacionales en la historia. Entre enero y junio de 2020, la llegada de visitantes a Machu Picchu habría disminuido 61,2%, respecto a similar periodo de 2019. Este impacto representó un periodo desafiante para la industria de viajes y turismo a nivel mundial. Así como factores psicosociales la ansiedad durante el confinamiento, la pérdida de puestos de trabajo en hoteles, agencias de viajes, transportes, entre otros.

La identificación de estrategias y buenas prácticas implementadas con éxito en destinos turísticos afectados por la pandemia de COVID-19 ha proporcionado información valiosa sobre las respuestas efectivas desarrolladas para mitigar los impactos negativos en el sector turístico, la imperiosa necesidad de gestionar de manera responsable los recursos naturales en destinos turísticos para asegurar la sostenibilidad a largo plazo, la participación activa de las comunidades locales en la toma de decisiones relacionadas con el turismo es crucial para garantizar una distribución equitativa de los beneficios, así como para el desarrollo de políticas y acciones que impulsen la sostenibilidad y resiliencia de los destinos turísticos en el futuro.

De acuerdo a al Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), para la reactivación de la actividad turística se ha identificado tendencias de segmentos orientados a la sostenibilidad entre ellas: El turismo de naturaleza, turismo comunitario, turismo de salud, viajes en grupos reducidos. Por otro lado, el incremento en la demanda de servicios virtuales, mayor conciencia de la sostenibilidad. La crisis sanitaria que afectó a la humanidad es una oportunidad para adoptar tecnologías e innovaciones que fomenten la sostenibilidad en el turismo.

Según la investigación de Basheer, este entorno virtual se vislumbra como la próxima frontera turística después de la pandemia de COVID-19. Se destaca la capacidad del metaverso para ofrecer experiencias de viaje altamente inmersivas y personalizadas a nivel global. La perspectiva es que el metaverso en turismo podría transformar la manera en que las personas experimentan y participan en los viajes, especialmente en un contexto en el que las restricciones físicas, como las impuestas por la pandemia de COVID-19.

REFERENCIAS

- Ateljevic, I. (2020). Transforming the (tourism) world for good and (re)generating the potential 'new normal'. *Tourism Geographies*, 22(3), 467-475. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759134>
- Barón, J., Cote, S., Rodas, J., Rodríguez, E., & Obando, D. (2023). Turismo y enfermedades contagiosas e infecciosas, una revisión bibliométrica. *Turismo y Sociedad*, XXXIII, pp. 275-297. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n33.12>
- Baum, T. & Nguyen, H. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(7), 2397-2407. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0242>
- Bernardo, M. G., & Zanni, L. (2020). "COVID-19: Tourist Business Confidence in Resilience and Sustainability." *Sustainability*, 12(17), 7139.
- Chen, H., Huang, X. y Li, Z. (2020). A content analysis of Chinese news coverage on COVID-19 and tourism. *Current Issues in Tourism*, 1-8. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1763269>
- Coraggio, J. L. (2011). *Economía Social y Solidaria: El trabajo antes que el capital*. Ediciones Abya-Yala.
- Couto, G., Castanho, R. A., Pimentel, P., Carvalho, C., Sousa, Á. y Santos, C. (2020). The impacts of COVID-19 crisis over the tourism expectations of the Azores Archipelago residents. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18). <https://doi.org/10.3390/su12187612>.
- Fayos-Solá, E. (2021). "Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice." World Tourism Organization.
- Font, X. (2005). "Tourism and Regional Development: New Pathways." Routledge.
- Han, H., Al-Ansi, A., Chua, B.-L., Tariq, B., Radic, A. y Park, S.-H. (2020). The post-coronavirus world in the international tourism industry: Application of the theory of planned behaviour to safer destination choices in the case of us outbound tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 1-15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186485>.
- Goodwin, H. (2022). "Tourism and Development: Concepts and Issues." Routledge.
- Gössling, S., Scott, D. y Hall, CM (2020). Pandemias, turismo y cambio global: una evaluación rápida de la COVID19. *Revista de Turismo Sostenible*, 120 <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760925> <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065533022>
- Gretzel, U., Fuchs, M., Baggio, R., Hoepken, W., Law, R., Neidhardt, J. y Xiang, Z. (2020). E-Tourism beyond COVID-19: A call for transformative research. *Information Technology and Tourism*, 22(2), 187-203. <https://doi.org/10.1007/s40558-020-00181-3>.
- Iacus, S. M., Natale, F., Santamaría, C., Spyrtos, S., & Vespe, M. (2020). Estimating and projecting air passenger traffic during the COVID-19 coronavirus outbreak and its socio-economic impact. *Safety Science*, 129, 104791. <https://doi.org/10.1016/J.SSCI.2020.104791>
- Kim, J. y Lee, J. C. (2020). Effects of COVID-19 on preferences for private dining facilities in restaurants. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 67-70. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.07.008>.
- Kunzmann, K. R. (2020). Smart Cities after Covid-19: Ten Narratives. *DISP*, 56(2), 20-31. <https://doi.org/10.1080/02513625.2020.1794120>.
- Loor Bravo, Lucía; Plaza Macías, Nila; Medina Valdés, Zoe. Turismo comunitario en Ecuador: Apuntes

en tiempos de pandemia Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XXVII, núm. 1, 2021 Universidad del Zulia, Venezuela

Martínez-Sala, A. M. (2020). ¡Hay turismo después del covid-19! Una crisis para la reflexión y el cambio. *Desarrollo, Economía y Sociedad*, 9(1), 43-53. <https://www.jdc.edu.co/revistas/index.php/deyso/article/view/656>

Mendoza, Á.G.F.; Reinoso, N.G. Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). *Rev. Int. Tur. y Empres. RITUREM* 2020, 4, 79–103.

Molina, S., & Font, X. (2019). "Tourism and Water: Interactions and Impacts." Channel View Publications.

Navarro, F., Almaguer, R., Moreno, F., y Hernández, N. P. (2020). Estrategias comunicacionales en el sector turismo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI (1), 77-90. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31312>

Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., Agha, M., & Agha, R.(2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*, 78, 185-193. <https://doi.org/10.1016/J.IJSU.2020.04.018>

Pelegrín, N., Martínez, O., Pelegrín, A., y Zaballa, E. (2020). Senderismo como opción para pequeñas ciudades patrimoniales en regiones turísticas: Trinidad de Cuba. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(3), 231-243. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33244>

Pernecky, T. (2020). Critical tourism scholars: Brokers of hope. *Tourism Geographies*, 22(3), 657666.

Pollock, A. (2020). "Tourism Megatrends." *Tourism Recreation Research*, 44(1), 3-6.

Renaud, L. (2020). Reconsidering global mobility – distancing from mass cruise tourism in the aftermath of COVID-19. *Tourism Geographies*, 22(3), 679-689. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762116>

Turnsek, M., Brumen, B., Rangus, M., Gorenak, M., Mekinc, J. y Stuhec, T. L. (2020). Perceived threat of COVID-19 and future travel avoidance: Results from an early convenient sample in Slovenia. *Academica Turística*, 13(1), 3-19. <https://doi.org/10.26493/2335-4194.13.3-19>.

Zeng, Z., Chen, P. J. y Lew, A. A. (2020). From high-touch to high-tech: COVID-19 drives robotics adoption. *Tourism Geographies*, 22(3), 724-734. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762118>.

Zhang, K., Hou, Y. y Li, G. (2020). Threat of infectious disease during an outbreak: Influence on tourists' emotional responses to disadvantaged price inequality. *Annals of Tourism Research*, 84. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102993>.

Zhu, H. y Deng, F. (2020). How to influence rural tourism intention by risk knowledge during COVID-19 containment in China: Mediating role of risk perception and attitude. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph17103514>

Carteras Virtuales como Impulsores de la Inclusión Financiera Digital: Un Estudio sobre los Determinantes de la Adopción de Yape entre Estudiantes Universitarios

Virtual Wallets as Drivers of Digital Financial Inclusion: A Study on the Determinants of Yape Adoption among University Students

Joshua André Oros Alzamora
023101491d@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0004-9835-8429>

Como citar:

Oros Alzamora, J. A. (2024). Carteras Virtuales como Impulsores de la Inclusión Financiera Digital: Un Estudio sobre los Determinantes de la Adopción de Yape entre Estudiantes Universitarios. *Kallpay*, 05 (1), 83-91.

Fuente de financiamiento: No financiado.

Declaración de conflictos de interés: El autor declara no tener conflictos de interés

Resumen

Este estudio examina los determinantes de la adopción de la billetera virtual Yape entre los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco, con el fin de analizar su impacto en la inclusión financiera digital. El estudio tiene un enfoque cuantitativo y utiliza un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra aleatoria de 800 estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing; durante el periodo 2024-1. Los resultados indican que el 86.7% de los estudiantes utiliza billeteras virtuales, siendo Yape la más popular (92%). Los factores más influyentes en la adopción de Yape son la seguridad, facilidad de uso e interoperabilidad con otros métodos de pago. Además, se identificó una relación positiva y significativa entre el ingreso y el gasto en billeteras virtuales. Los hallazgos sugieren que Yape ha tenido un impacto positivo en la inclusión financiera de la región del Cusco. Este estudio proporciona evidencia relevante para fomentar el uso de tecnologías de pago móvil en contextos universitarios y promover la inclusión financiera digital.

Palabras claves: Inclusión financiera digital, pagos móviles, adopción tecnológica, estudiantes universitarios, Yape, billeteras virtuales.

Abstract

This study examines the determinants of Yape mobile wallet adoption among university students at Universidad Andina del Cusco, aiming to analyze its impact on digital financial inclusion. The study adopts a quantitative approach with a non-experimental, descriptive, and correlational design. A structured questionnaire was administered to a random sample of 800 students enrolled in the Center for Administration and Accounting Studies (CEAC) during the 2024-1 period. The results show that 86.7% of students use virtual wallets, with Yape being the most popular (92%). The key factors influencing Yape adoption are security, ease of use, and interoperability with other payment methods. Additionally, a positive and significant relationship between income and spending on virtual wallets was identified. The findings suggest that Yape has positively impacted financial inclusion in the Cusco region. This study provides relevant evidence to encourage the use of mobile payment technologies in university contexts and to promote digital financial inclusion.

Keywords: Digital financial inclusion, mobile payments, technology adoption, university students, Yape, virtual wallets.

OPEN ACCESS
Distribuido bajo:



Introducción

La inclusión financiera es un tema prioritario en el Perú, donde se estima que 17.3 millones de adultos aún pueden ser incluidos en el sistema financiero (Banco Mundial, 2018). Uno de los pilares estratégicos para lograr este objetivo es impulsar el uso de métodos digitales de pago, ya que en el 2012 el 84% de los pagos de las personas a pequeños negocios fueron en efectivo y el 95% de los ahorros fueron también en efectivo (Banco Central de Reserva Perú, 2015). En este contexto, la aplicación de pagos móviles Yape, creada por el Banco de Crédito del Perú (BCP), ha logrado un notable crecimiento, llegando a 2 millones de usuarios a inicios de 2020, duplicando la cantidad reportada seis meses antes (Gestión, 2020).

Los pagos móviles son definidos como el uso de dispositivos electrónicos como teléfonos inteligentes o tabletas para realizar pagos de bienes o servicios, y su uso está estrechamente relacionado con el aumento de la accesibilidad a servicios financieros. En este sentido, las billeteras digitales permiten que individuos no bancarizados o con acceso limitado a servicios bancarios puedan realizar transacciones financieras, impulsando la digitalización financiera (Rodríguez & Martín, 2020).

Para comprender cómo los estudiantes universitarios adoptan herramientas de pago móvil, es necesario considerar teorías sobre la adopción de tecnología, particularmente el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) de Venkatesh y Davis (2000) Manosalvas & Paredes (2021) según este modelo, las percepciones de facilidad de uso y utilidad percibida son los principales determinantes de la aceptación de una nueva tecnología. La adopción de tecnologías emergentes como Yape depende de la percepción de que la herramienta ofrece una mejora tangible en la eficiencia o en la calidad de vida del usuario. En el contexto de los jóvenes universitarios, la familiaridad con dispositivos digitales, junto con la percepción de la facilidad de uso de Yape, incrementa la probabilidad de adopción (Machaca et al. 2024).

Además, el Modelo de Aceptación Tecnológica Extendido (TAM2) de Venkatesh y Davis (2000) incorpora factores adicionales como la norma subjetiva y las intenciones sociales. La norma subjetiva hace referencia a la influencia de familiares, amigos y compañeros sobre las decisiones de adopción de tecnologías, lo cual tiene un fuerte impacto en los estudiantes universitarios, que a menudo toman decisiones de adopción basadas en recomendaciones o tendencias sociales (Manosalvas & Paredes, 2021).

La adopción de pagos móviles como Yape entre los estudiantes universitarios está influenciada por múltiples factores, entre ellos la seguridad, privacidad, facilidad de uso y interoperabilidad con otros métodos de pago (Martínez, 2020). La seguridad es uno de los principales factores de adopción, ya que los usuarios necesitan sentirse confiados al realizar transacciones a través de plataformas digitales. Investigaciones previas sugieren que la percepción de seguridad tiene un impacto significativo en la adopción de tecnologías de pago móvil (Dewan, Siok, Md, Monirul, & Samiha, 2022). Los usuarios deben sentir que sus datos personales y financieros están protegidos, lo cual es esencial para la confianza digital.

La facilidad de uso percibida es otro factor importante, ya que un sistema de pago que sea fácil de entender y utilizar genera una mayor tasa de adopción entre los usuarios jóvenes, acostumbrados a interactuar con tecnología (Manosalvas & Paredes, 2021). En este sentido, la interoperabilidad es clave; si una billetera digital permite integrarse con otras plataformas de pago o aplicaciones de uso cotidiano, como las bancarias o las de transporte, su adopción será más rápida (Dewan et al., 2022)

La adopción de billeteras digitales entre los jóvenes universitarios tiene un impacto potencial en la inclusión financiera. Según la Teoría del Capital Humano (Becker, 1983) el acceso a servicios financieros digitales permite a los individuos acceder a oportunidades económicas más amplias, especialmente aquellos que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales. Las billeteras digitales permiten a los usuarios gestionar sus finanzas de manera eficiente, mejorar su acceso a crédito y realizar pagos sin necesidad de efectivo. (Cotrina & Pumarrumi, 2020). En particular, en regiones como Cusco, donde la tasa de bancarización es baja, la adopción de billeteras virtuales puede representar un avance significativo en la inclusión financiera.

El uso de Yape entre los estudiantes universitarios es representativo de una tendencia global en la que los jóvenes, altamente conectados y familiarizados con el uso de aplicaciones digitales, están adoptando tecnologías de pago

móvil a un ritmo acelerado. Estudios previos han identificado que los jóvenes, especialmente en el rango de 18 a 24 años, son los principales adoptantes de aplicaciones como Yape, debido a su adaptabilidad tecnológica y sus hábitos de consumo digital (Martínez, 2020). Además, el uso de smartphones y la penetración de internet en estos grupos demográficos permiten la rápida adopción de estos sistemas de pago móvil (Cotrina & Pumarrumi, 2020).

A través del análisis del comportamiento de los estudiantes universitarios en el uso de Yape, se puede aplicar el Modelo de Difusión de Innovaciones de Rogers (2003). Este modelo sugiere que la adopción de nuevas tecnologías sigue un patrón en el cual los innovadores y los primeros adoptantes juegan un papel crucial en la difusión de la tecnología en la población más amplia. En el caso de Yape, los estudiantes universitarios actúan como innovadores dentro de su comunidad, liderando la adopción tecnológica entre sus pares (Urbizagástegui, 2019).

Asimismo, se puede incorporar el concepto de motivación intrínseca y extrínseca en el uso de aplicaciones tecnológicas (Cotrina & Pumarrumi, 2020). En este sentido, los estudiantes pueden sentir una motivación intrínseca (placer y conveniencia en el uso de la aplicación) o extrínseca (recompensas monetarias o sociales) que influye en su adopción y uso continuo de Yape.

Investigaciones previas han destacado la creciente adopción de billeteras virtuales, especialmente entre los segmentos jóvenes de la población (IPSOS, 2019). Sin embargo, no existen estudios locales enfocados en el uso de la aplicación Yape en el contexto de la Universidad Andina del Cusco, lo cual representa una brecha de conocimiento a ser abordada. La presente investigación tiene como objetivo principal conocer los factores que determinan el uso de la aplicación Yape como medio de pago móvil entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing de la Universidad Andina del Cusco.

Como objetivos, esta investigación tiene la finalidad de: Analizar los factores determinantes que han impulsado la adopción significativa de la billetera virtual Yape entre los estudiantes de la en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing - Universidad Andina del Cusco, con el fin de comprender las preferencias y dinámicas sociales que influyen en la aceptación de tecnologías financieras digitales en este segmento de usuarios.

Evaluar el impacto y el potencial de la billetera virtual Yape como herramienta para promover la inclusión financiera digital en la región del Cusco, examinando su contribución en facilitar el acceso a servicios financieros formales para sectores de la población anteriormente excluidos.

Diversos estudios han identificado factores clave que influyen en la adopción de aplicaciones de pago móvil, como la facilidad de uso percibida, la utilidad percibida, la seguridad y privacidad, la compatibilidad con los hábitos y estilos de vida de los usuarios, y la influencia de la norma subjetiva o entorno social cercano (Martínez, 2020); (Cotrina & Pumarrumi, 2020). Estos hallazgos proporcionan un marco teórico relevante para analizar la aceptación de Yape en el contexto universitario.

La investigación se justifica tanto desde una perspectiva teórico-académica como empírica. A nivel teórico, pretende servir de marco de referencia para futuras investigaciones sobre la adopción de tecnologías financieras digitales en contextos educativos. A nivel empírico, brinda información valiosa para los bancos y desarrolladores de este tipo de tecnología, al ofrecer una mirada más cercana a las preferencias y comportamiento de los estudiantes universitarios en el uso de aplicaciones de transferencia instantánea.

En este sentido, el presente estudio busca identificar los factores y variables que inciden en el uso de aplicaciones de pago móvil, como Yape, desde una perspectiva teórica y empírica. Asimismo, se propone describir los factores y variables que afectan a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing de la Universidad Andina del Cusco en la utilización de Yape como medio de pago móvil, y determinar cuál factor o factores son los que tienen una mayor significancia al momento en que los estudiantes deciden adoptar y/o usar esta aplicación.

Los hallazgos de esta investigación contribuirán a comprender mejor las dinámicas de adopción de tecnologías financieras digitales en el contexto universitario, brindando insights valiosos para promover la inclusión financiera y el diseño de soluciones tecnológicas más acordes a las necesidades y preferencias de los usuarios jóvenes.

Este estudio es teóricamente significativo ya que aborda una brecha en la literatura académica local respecto al uso de Yape entre estudiantes universitarios. Empíricamente, ofrece información sobre las preferencias y comportamientos de los estudiantes en relación con las tecnologías de pago móvil, proporcionando información valiosa para instituciones financieras y desarrolladores tecnológicos.

El Banco Mundial define la inclusión financiera como la capacidad de acceder a productos financieros útiles y asequibles. En Perú, una gran parte de las transacciones aún se realizan en efectivo, lo que indica la necesidad de aumentar la adopción de pagos digitales. El crecimiento de Yape, especialmente entre los jóvenes, subraya la necesidad de comprender los factores que impulsan esta tendencia entre los estudiantes universitarios, una demografía crucial para los futuros esfuerzos de inclusión financiera.

La presente investigación se realizó en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing de la Universidad Andina del Cusco, una institución de educación superior ubicada en la ciudad del Cusco, Perú. El Cusco es una región con una población de aproximadamente 1.3 millones de habitantes, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (INEI, 2021). La tasa de bancarización en el Cusco es del 38.5%, según datos del Banco Central de Reserva del Perú (Banco Central de Reserva Perú, 2015), lo que indica una oportunidad para promover la inclusión financiera a través de herramientas digitales como las billeteras virtuales.

Método

Se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de alcance descriptivo y correlacional. El objetivo fue describir los factores que determinan el uso de la aplicación Yape como medio de pago móvil entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing de la Universidad Andina del Cusco, así como analizar la relación entre variables como el ingreso y el gasto en billeteras virtuales.

La población de estudio estuvo conformada por los estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Financieras (CEAC) conformado por las E.P. de Administración, Contabilidad, Economía, Administración de Negocios Internacionales, Finanzas y Marketing de la Universidad Andina del Cusco durante el periodo 2024-1. Se utilizó un muestreo aleatorio simple para obtener una muestra representativa de 800 estudiantes.

Tabla 1

Estudiantes participantes por Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional	Total, porcentaje	Total
Administración	21.30	170
Contabilidad	18.30	146
Economía	28.40	227
Administración de Negocios Internacionales	17.30	138
Marketing	10.70	87
Finanzas	4.00	32
Total	100%	800

Se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado de 16 preguntas, tanto abiertas como cerradas. El cuestionario, realizado en la aplicación de Google Forms, fue diseñado para recopilar información sobre el conocimiento, uso, factores determinantes y experiencia de los estudiantes con las billeteras virtuales, con un enfoque particular en la aplicación Yape.

Los datos recopilados a través de las encuestas fueron procesados y analizados utilizando el software estadístico Minitab y Stata. Se realizaron análisis descriptivos, como tablas de frecuencia y gráficos, para presentar los resultados de las preguntas del cuestionario. Además, se llevó a cabo un análisis de regresión lineal para examinar la relación entre el ingreso y el gasto de los estudiantes en billeteras virtuales. Se aplicaron pruebas estadísticas como el análisis de varianza (ANOVA) y la correlación de Pearson para evaluar la significancia de los resultados obtenidos.

El muestreo aleatorio simple es un método de muestreo probabilístico en el que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra (Hernández & Mendoza, 2018). En este tipo de muestreo, cada individuo de la población tiene la misma oportunidad de ser elegido, lo que garantiza la representatividad de la muestra y permite realizar inferencias válidas sobre la población (Carrasco, 2013)

Ecuación utilizada:

Donde:

$$n = \frac{1200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 1200 * 0.02^2}$$

n = 800

N= Tamaño de la población/ 1200 alumnos matriculados en el CEAC

Z= Intervalo de confianza / 95% = 1,96

p= Probabilidad de éxito / 0.5%

q= Probabilidad de fracaso / 0.5%

e= Error muestral 0,02%

Tabla 2

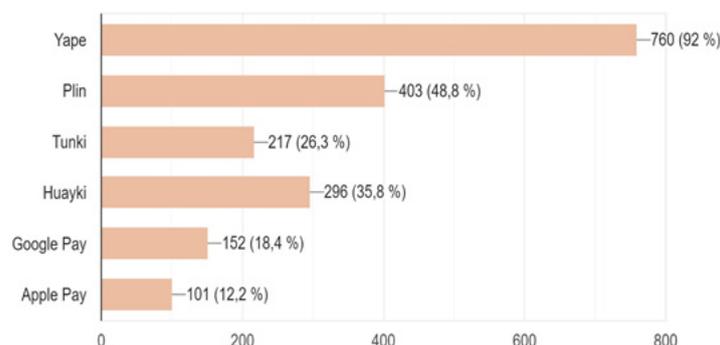
Estadísticas-MINITAB

Variable	N	N*	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	CoefVar	Mínimo	Q1	Mediana
INGRESO	826	0	124.41	1.55	44.68	35.92	40.00	80.00	150.00
GASTO	826	0	51.852	0.594	17.066	32.91	10.000	40.000	60.000
Variable		Q3	Máximo						
INGRESO		150.00	150.00						
GASTO		60.000	70.000						

Resultados

Figura 1

Resultados



Los principales resultados obtenidos de la investigación se presentan a continuación:

- El 86.7% de los estudiantes encuestados utiliza billeteras virtuales, siendo Yape la aplicación más popular con un 92% de uso.
- El 62% de los estudiantes tiene un ingreso disponible de 100 a 300 soles para utilizar en billeteras virtuales, y el 67.7% gasta aproximadamente 500 soles mensuales en estas aplicaciones.
- Los factores que más influyen en la decisión de utilizar billeteras virtuales son la seguridad (33.4%), la facilidad de uso (24.1%) y la interoperabilidad con otros métodos de pago (19.9%).
- El 81.5% de los estudiantes no ha experimentado fraude o problemas de seguridad al utilizar billeteras virtuales.
- El 58.2% de los encuestados se encuentra satisfecho con la atención al cliente y el soporte ofrecido por las billeteras virtuales, mientras que el 41.2% está muy satisfecho.
- El 68.8% considera que las billeteras virtuales han tenido un impacto positivo en la promoción de la inclusión financiera en la región.
- El 50.1% considera que el uso de billeteras virtuales es muy conveniente en comparación con otros métodos de pago.
- El 71.1% de los estudiantes califica su experiencia general con las billeteras virtuales como excelente.
- El análisis de regresión reveló una relación positiva y significativa entre el ingreso y el gasto en billeteras virtuales, con un coeficiente de determinación (R^2) de 0.9657.

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan con estudios previos que han destacado la creciente adopción de billeteras virtuales, especialmente entre los segmentos jóvenes de la población (IPSOS, 2019). La alta penetración de Yape y su uso frecuente entre los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco reflejan las tendencias nacionales de adopción de medios de pago digitales.

Factores como la facilidad de uso, la seguridad y la interoperabilidad con otros métodos de pago han sido identificados como determinantes clave para la adopción de billeteras virtuales, lo cual coincide con los hallazgos de investigaciones realizadas por (Martínez, 2020) y (Osorio, 2023).

De acuerdo con Martínez (2020), los jóvenes de 18 a 24 años representan el grupo de edad con mayor penetración de uso de Yape. Siendo este el rango de edad predominante entre los estudiantes universitarios, es de esperar que la adopción de esta aplicación de pago móvil sea significativa dentro de la comunidad estudiantil de la Universidad Andina del Cusco.

Martínez (2020) también señala que algunos de los factores clave que influyen en la adopción de aplicaciones de pago móvil como Yape son la facilidad de uso percibida, la utilidad percibida, la seguridad y privacidad, la compatibilidad y la norma subjetiva. Estos elementos podrían estar desempeñando un papel fundamental en la aceptación de Yape entre los estudiantes de la universidad.

Dados los altos niveles de penetración de smartphones y el uso intensivo de aplicaciones móviles entre la población estudiantil, el Banco de Crédito del Perú (BCP) podría estar implementando estrategias de promoción y difusión de Yape dirigidas específicamente a este segmento. Esto podría incluir campañas de marketing, alianzas con la universidad, incentivos o capacitaciones para fomentar el uso de la aplicación entre los estudiantes.

En cuanto a los factores determinantes en la adopción de tecnologías de pago móvil, se destacan los siguientes:

El Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) define dos variables independientes que afectan positivamente

la actitud de un usuario para adoptar la tecnología: la percepción de utilidad y la percepción de facilidad de uso (Manosalvas & Paredes, 2021). La percepción de utilidad se refiere al grado en que un consumidor siente que el pago móvil va a mejorar su productividad y capacidad al momento de conducir transacciones financieras. La percepción de facilidad de uso se refiere a que el diseño de la aplicación permita realizar de manera sencilla el registro, la iniciación y validación de las transacciones (Manosalvas & Paredes, 2021).

Otros factores importantes incluyen la calidad del servicio móvil (Mobile Service Quality - MSQ), que abarca aspectos como la seguridad y privacidad, la compatibilidad con los hábitos y estilos de vida de los usuarios, la influencia de la norma subjetiva o entorno social cercano, y el disfrute o placer experimentado al usar la aplicación de pago móvil (Martínez, 2020).

Estas variables teóricas permiten comprender los elementos que influyen en la adopción de aplicaciones de pago móvil como Yape, siendo relevantes para el análisis de su aceptación entre los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco

Es importante destacar que la mayoría de los estudiantes encuestados reporta una experiencia positiva con las billeteras virtuales, lo que sugiere que estas aplicaciones han logrado satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios jóvenes. Además, los resultados resaltan el potencial de las billeteras virtuales para promover la inclusión financiera en la región, lo que se alinea con los esfuerzos del Banco Mundial (2018) y el Banco Central de Reserva del Perú (2015) en esta dirección.

La relación positiva y significativa encontrada entre el ingreso y el gasto en billeteras virtuales es consistente con la teoría del ingreso permanente propuesta por Friedman (1957), que sugiere que el consumo depende no solo del ingreso actual sino también de las expectativas de ingresos futuros.

Sin embargo, es importante considerar las limitaciones de la investigación, como el enfoque en una sola institución educativa y la naturaleza transversal del estudio. Se recomienda realizar investigaciones adicionales que involucren a una población más diversa y que analicen la evolución temporal de la adopción de billeteras virtuales, así como su impacto en indicadores económicos y sociales.

Conclusión

En conclusión, esta investigación ha demostrado que la billetera virtual Yape, desarrollada por el Banco de Crédito del Perú, ha logrado una adopción significativa entre los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco, convirtiéndose en una herramienta clave para promover la inclusión financiera digital en la región. Los factores determinantes para su éxito incluyen la facilidad de uso percibida, la seguridad, la interoperabilidad con otros métodos de pago y la influencia del entorno social cercano.

La alta aceptación y la experiencia positiva reportada por los estudiantes sugieren que Yape ha logrado satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios jóvenes, quienes representan un segmento clave para la adopción de tecnologías financieras digitales. Además, los resultados resaltan el potencial de las billeteras virtuales para facilitar el acceso a servicios financieros formales y contribuir a la reducción de las brechas de inclusión financiera en la región.

Finalmente, esta investigación proporciona evidencia empírica de la importancia de comprender y adaptar las herramientas financieras digitales a las preferencias y dinámicas sociales de los usuarios, especialmente los segmentos jóvenes. Asimismo, destaca la necesidad de continuar promoviendo la adopción de billeteras virtuales y otras tecnologías financieras innovadoras como parte de las estrategias para impulsar la inclusión financiera y el desarrollo económico en el Perú.

REFERENCIAS

- Banco Central de Reserva Perú. (26 de junio de 2015). Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/>
- Banco Mundial. (23 de Octubre de 2018). Banco Mundial. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.worldbank.org/en/search?q=Informaci%C3%B3n%20financiera>
- Becker, G. (1983). El capital humano: un análisis teórico y empírico referido fundamentalmente a la educación. Madrid -España: Alianza.
- Carrasco, S. (2013). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Publicaciones San Marcos.
- Cotrina, R., & Pumarrumi, A. (2020). Billetera Digital: Estrategia de Inclusión Financiera en las micro y pequeñas empresas del Perú. . Revista Colombiana de Contabilidad, 8(15), 31-52. .
- Dewan, M., Siok, T., Md, H., Monirul, P., & Samiha, S. (2022). Customer Satisfaction with Digital Wallet Services: An Analysis of Security Factors. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 195-206.
- Gestión. (15 de Marzo de 2020). Gestión. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- INEI. (12 de diciembre de 2021). INEI. Obtenido de INEI: <https://www.gob.pe/inei/>
- IPSOS. (03 de marzo de 2019). IPSOS. Obtenido de IPSOS: <https://www.ipsos.com/es-pe/knowledge/consumidor-cliente>
- Machaca, Y., Tinta, R., Toni, V., & Aguilar, H. (2024). Yape, calidad y satisfacción según el servicio. Economía & Negocios, Vol. 6 Núm. 1, 137-151.
- Manosalvas, C., & Paredes, Y. (2021). Intención de compra de servicios de alojamiento a través de redes sociales: aplicación del modelo de aceptación tecnológica. Innova Research Journal,, 274-281.
- Martínez, J. (2020). Factores determinantes de la adopción de una aplicación bancaria de. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Osorio, H. J. (2023). Factores de incidencia en la intención de uso de la aplicación Yape del BCP en Lima Metropolitana en el 2022. Lima: ESAN.
- Quevedo Juárez, C. A. (2023). EL IMPULSO DE LA BILLETERA DIGITAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN Y SU REPERCUSIÓN EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DEL PERÚ. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Rodríguez, L., & Martín, A. (2020). La transformación digital en el sistema financiero: Un nuevo paradigma para los agentes que intervienen. Saberes. Revista de Ciencias Sociales, Artes y Lenguas, 2-20.
- Urbizagástegui, R. (2019). El modelo de difusión de innovaciones de Rogers en la bibliometría mexicana. Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa, 1-15>.

Analysis of risk management in company administration

José Oros Calderón

jose.oros@unsaac.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-6935-8551>

Como citar:

Oros Calderón, J. (2024). Análisis de la gestión del riesgo en la administración de la empresa. Kallpay, 05 (1), 91-99.

Fuente de financiamiento: No financiado.

Declaración de conflictos de interés: El autor declara no tener conflictos de interés

Resumen

El desarrollo de la humanidad, tanto a nivel individual como en la sociedad organizada, ha evolucionado de manera dinámica, especialmente a partir de la década de 1990, con la expansión de la globalización y la integración económica. Estos cambios han transformado significativamente la administración empresarial, impulsando el uso de ventajas competitivas para mejorar la participación en los mercados, optimizar la productividad y fomentar la innovación. No obstante, este proceso de evolución también ha traído consigo una serie de riesgos, tanto sistémicos como no sistémicos, que pueden comprometer la estabilidad y el crecimiento sostenible de las organizaciones. En este contexto, el objetivo de la presente investigación es analizar los factores teóricos relacionados con la gestión de riesgos como una herramienta fundamental para lograr una administración empresarial eficiente en entornos caracterizados por la alta incertidumbre y la volatilidad. Para alcanzar este objetivo, se empleó una metodología de enfoque descriptivo y documental, basada en el análisis crítico de literatura especializada sobre la gestión del riesgo en el ámbito empresarial. Los resultados obtenidos evidencian que una adecuada gestión de riesgos no solo permite minimizar el impacto de eventos adversos, sino que también mejora la toma de decisiones estratégicas y fortalece la resiliencia organizacional. Asimismo, se subraya la importancia de integrar estrategias de mitigación de riesgos en la planificación financiera, operativa y estratégica.

Palabras claves: Riesgo, gestión de riesgo, administración de empresas, incertidumbre.

Abstract

The development of humanity, both at the individual level and within organized society, has evolved dynamically, especially since the 1990s with globalization and economic integration. These changes have significantly impacted business management by promoting the use of competitive advantages to improve market share, productivity and innovation. However, this development has also introduced systemic and non-systemic risks that can affect organizational stability and sustainable growth. The objective of this research is to analyze the theoretical factors related to risk management as a fundamental tool to achieve efficient business administration in highly uncertain and volatile environments. A descriptive and documentary methodological approach was used, based on the critical analysis of specialized literature on risk management in the business field. The results show that adequate risk management not only minimizes the impact of adverse events but also improves strategic decision making and strengthens organizational resilience. Additionally, the research highlights the importance of integrating risk mitigation strategies into financial, operational and strategic planning, thereby contributing to long-term sustainability and competitiveness.

Keywords: Risk, risk management, business administration, reflections.

OPEN ACCESS
Distribuido bajo:



Introducción

Los cambios globales a gran escala comenzaron después de la Segunda Guerra Mundial con la creación de organismos multilaterales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y el Fondo Monetario Internacional (FMI). Estas instituciones establecieron un nuevo orden económico y territorial, lo que permitió el avance acelerado de la administración empresarial a través de estrategias innovadoras.

Debido a la globalización de los mercados y las estrategias de competencia y expansión, las empresas han tenido que transformar sus estructuras organizacionales, procesos, productos, consumidores e inversiones. Estos cambios han generado nuevos riesgos, además de los inherentes a la actividad empresarial, tales como la integridad de los activos, el cumplimiento de leyes y regulaciones, la seguridad de los sistemas de información, la gestión financiera, el talento humano y los riesgos operacionales.

La gestión de riesgos no solo implica cumplir con principios contables y legales, sino que también exige un monitoreo constante para prevenir irregularidades y fraudes. En este contexto, las empresas han adoptado sistemas de control interno que les permiten identificar, evaluar y mitigar los riesgos de manera eficiente.

En la actualidad, la administración empresarial enfrenta un proceso de transformación continuo. Las organizaciones deben gestionar el trabajo de manera innovadora para aumentar su competitividad y productividad (Oscar, 2011). Si bien las tendencias en gestión han evolucionado, no han sido soluciones definitivas, sino que han contribuido al proceso de cambio organizacional (Vaivio, 2001).

Las empresas de todos los sectores y tamaños enfrentan factores internos y externos que generan incertidumbre en el logro de sus objetivos. Esta incertidumbre se traduce en “riesgo”, el cual está presente en todas las actividades empresariales (Gonzales, 2015). No obstante, el riesgo no siempre representa una amenaza; en algunos casos, puede convertirse en una oportunidad para el crecimiento empresarial a través de inversiones, financiamiento, fusiones, adquisiciones y estrategias corporativas.

La gestión del riesgo en la administración empresarial implica el desarrollo de estrategias que minimicen la exposición a eventos adversos y maximicen las utilidades. Para ello, es fundamental seguir estándares internacionales, como los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO), los cuales permiten medir la calidad, eficiencia, seguridad y gestión del riesgo en la producción de bienes y servicios.

Esta investigación se basa en un enfoque descriptivo y documental, utilizando el análisis de la literatura académica sobre la gestión de riesgos en la administración empresarial. Se recopilaron fuentes primarias y secundarias que abordan el impacto de la globalización en la gestión empresarial y las estrategias utilizadas para mitigar los riesgos organizacionales. Además, se analizaron modelos normativos y estándares internacionales, como los propuestos por la ISO, para evaluar su aplicabilidad en la gestión del riesgo.

La administración de la empresa:

La evolución y desarrollo de la administración se remonta a muchos siglos atrás, ha estado en función al desarrollo de los humanos como sociedad, las personas han ido creando, formando y reformando organizaciones y empresas que se han dedicado a producir bienes y prestar servicios a nivel estatal o privado y a lo largo del tiempo se ha logrado que estas organizaciones sean eficientes, productivas y competitivas a través de la administración de empresas.

La revolución industrial ocurrida en Europa occidental y Estados Unidos, provocada entre otras cosas por la limitada gama de productos ofertados y la escasez de mano de obra cualificada, propiciaron durante la segunda mitad del siglo XIX y principios del XX la implantación de empresas, estas se basan en la administración de la empresa en mejorar la productividad, la eficacia y la eficiencia del trabajador individual y en los procesos de producción, teniendo en cuenta un período de mejora industrial de 1870 a 1900.

Posteriormente surge el concepto de Taylor para la administración científica como un tipo de gestión caracterizada por la producción en masa, la especialización del trabajo, el uso de herramientas efectivas y la estandarización de tareas (Stoner y otros, Administración, 1996), las ventajas de las economías de escala, las curvas de aprendizaje

, control y racionalización de los procesos productivos, disminución significativa de los costos de producción y aumento de la demanda de bienes.

Después de la segunda guerra mundial se crearon los organismo multilaterales como la ONU, FMI y el Banco mundial que dieron una mayor apertura económica, la internacionalización de las expectativas de crecimiento, la estandarización de los mercados bursátiles globales y la integración global, y en la década de los 60 surgieron las prácticas comerciales como subsidiarias de empresas, las estrategias de marketing incluyen franquicias y el uso de importaciones y/o exportaciones surgieron con el establecimiento de la Organización para la Cooperación Económica (OCDE) y se da comienzo al proceso de globalización (Calderón Hernández, 2006)

Por lo tanto, planificación, organización, dirección y control son las cuatro fases administrativas que componen la administración clásica, que se desarrolló en este contexto y acuñó Fayol durante la primera mitad del siglo XX, distinguida por la diversidad de su oferta, la demanda especializada de productos, la necesidad de satisfacer las mas altas exigencias de los consumidores, (Helen & Intriago Dolores, 2016).

El despunte de la investigación y el conocimiento a nivel mundial contribuyeron de manera directa al desarrollo tecnológico, impulsada por la creación de la computadora, la televisión por cable y el desarrollo de la Internet, facilitó a las empresas el acceso a la información a menor costo y sirvió como canal para clientes e inversionistas, aumentando la comunicación de la empresa con los grupos de interés y facilitando la adquisición de información por parte de terceros, fue el inicio de las TICs (Tecnología de la Investigación y Comunicaciones), sistemas que dinamizaron las operaciones de las empresas haciéndolos mas globales y obviamente incrementando el nivel de riesgo a todo nivel, como es el financiero, económico, accionariado, etc (Stoner y otros, Administracion, 1996). Por lo tanto la gerencia constituye parte fundamental para administrar de forma directa las operaciones diarias, asumiendo toda la información que existe en el mercado insumos necesarios e indispensables para la gestión de la empresa.

La década de los 90 fue el inicio de la apertura comercial en el mundo es decir comenzó la globalización económica con el ingreso de empresas de diferentes tamaños en la mayoría de países incluye la cotización de sus acciones en los mercados secundarios con poca o mucha profundidad, dada el desarrollo de las TICs , generándose las principales crisis financieras contemporáneas como las de México, Asia, Rusia, Brasil, Argentina y en la década de los dos mil como la crisis inmobiliaria de los EEUU, la Europea y por ultimo la crisis mundial generada por el covid 19, estas crisis demostraron la fragilidad de los mercados a nivel mundial por lo que las instituciones financieras publicas y privadas tomen medidas de gestión de riesgo para mitigar el efecto en futuras situaciones adversas a la toma de decisiones por parte de las empresas.

Por lo tanto la actual forma de administrar una empresa están en función a una serie de factores económicos como por ejem las crisis financieras mundiales y no económicos como la pandemia sanitaria global generada por el virus covid19, aspectos económicos y no económicos, lo que da origen a un nuevo enfoque de la empresa como una unidad abierta o transparente, es decir que la información ya no es exclusividad de algunos sino que por el contrario es manejado por todos los involucrados además de existir regulaciones al respecto (Larrán Jorge, 2004),

Análisis de la Gestión de Riesgo:

Considerando que el riesgo en términos generales implica incertidumbre en el tiempo, es decir que toda actividad económica que se realice desde la más básica hasta la mas compleja esta inmersa en un nivel de riesgo que podría traducirse por ejemplo en la perdida de la inversión o en la no obtención de los resultados esperados, o en todo caso el incumplimiento de los objetivos planteados, estos hechos generados por factores internos o externos que no se determinaron en su debida oportunidad, (International Federation of Accountants, 1999).

Es decir que toda actividad económica esta inmerso en un riesgo implícito, unos más que otros, pero ninguno está exento, cualquier sector empresarial incluye el riesgo ya que establece un nivel de incertidumbre o probabilidades de hechos, situaciones o circunstancias de carácter negativo que no permitan el normal desarrollo de las operaciones de la empresa que afectaran en términos generales en las finanzas de la empresa (Isotools.us, 2018).

Cada organización económica se enfrenta a muchos riesgos que afectan a diversas partes de la organización, la administración no necesita procesar riesgos individuales, pero si a nivel integrado para poder identificar situaciones potenciales que puedan afectar a las operaciones de la empresa para evaluarlas y tomar las decisiones pertinentes acorde con los objetivos planteados en el plan estratégico, (Liliana, 2015).

Por lo tanto, el nivel de incertidumbre que la administración de una empresa asume estará en función a una adecuada gestión del riesgo, esta estrategia tiene su origen en las décadas de los 40 y 50, con características ligadas a un enfoque interno direccionado a la seguridad del personal en funciones y en la protección de los activos de la empresa, el riesgo se aplicaba en forma independiente así por ejemplo la gestión de la infraestructura de tecnologías de la información, la gestión de los riesgos legales y regulatorios, de los riesgos referentes a la tesorería y las obligaciones circulantes, todas administradas de manera independiente (Nielson, 2005)

Actualmente en un contexto de apertura comercial y el crecimiento económico en la mayoría de los países en el mundo ha ido de la mano con el desarrollo de las TICs y las estrategias empresariales con el objetivo de minimizar costes y maximizar beneficios, escenario que ha generando el nuevo planteamiento para gestionar el riesgo de manera integral, es decir que ya no se aboca a abordar el riesgo de manera independiente sino como un todo bajo un esquema corporativo y social, avizorando los riesgos a los que se enfrenta la empresa, y que podría afectar a los objetivos planteados en el corto, mediano y largo plazo, la gestión de riesgos no solo permite ver las amenazas, también puede ser fuente de oportunidades (Lessard, 2009).

Por otra lado, dada las circunstancias comerciales en un mercado tan competitivo y productivo la administración de la empresa está en esa dinámica con estrategias integrales y corporativas generando sinergias con la sociedad civil y el Estado, en este contexto la gestión de riesgos, puede proteger los intereses de algunas empresas pero también puede generar externalidades negativas que frenen el rápido crecimiento que les ofrece el mercado, (Buehler et al., 2008), es decir que la gestión de riesgo eficiente permitirá a la empresa reducir de manera general todos los riesgos de fracaso de una empresa, por lo tanto, aumenta su performance en el mercado.

Por otro lado, la estructura financiera de la empresa esta constituida por diferentes activos, entra activos financieros y no financieros lo que implica estar inmersos en escenarios con niveles de incertidumbre, este riesgo está enfocado en dos tipos de riesgo, nos referimos al riesgo sistemático y riesgo no sistemático, riesgos que afectaran negativamente en la performance de la empresa para poder minimizarlos hay que realizar una eficiente gestión del riesgo.

Bajo este esquema tenemos el análisis del riesgo propio o específico en una empresa que afecta a un solo activo o un grupo pequeño de activos, este nivel de incertidumbre tiene su origen en las operaciones específicas que realiza la unidad económica o empresa, actividades que están en función del rubro en el que se desenvuelve la empresa que puede ser producción de bienes o prestación de servicios que pueden ser gestión en la administración de la empresa, proveedores, sistemas de financiamiento e inversión, competidores entre otros, este tipo de riesgo también se conoce como riesgo no sistemático o diversificable, este tipo de riesgo se puede eliminar de forma total o parcial de acuerdo al tipo de estrategia que use la administración en cuanto a la diversificación de cartera, es decir minimizar pérdidas y maximizar ganancias.

Por otro lado tenemos el riesgo llamado sistemático, este riesgo si influye en todos los activos de la empresa, ya que el nivel de incertidumbre se genera en el mercado y afecta a todos los agentes económicos, también se le denomina como riesgo de mercado, las características que tiene este tipo de riesgo es que no depende de las características individuales del activo sino de otros factores que están fuera del alcance de la administración que influyen e impactan sobre la performance de la empresa, es decir que no se tiene poder para poder minimizarlo, por ejemplo una crisis financiera mundial (Gaytán, 2012).

Este tipo de riesgo también se le conoce como riesgo no diversificable, ya que el análisis al se enfoca es a los factores externos que se dan en el mercado por lo tanto no será posible eliminarlo porque no están al alcance de la administración de la empresa y no es posible su diversificación, por lo tanto una empresa tiene inmerso un riesgo total que tiene dos elementos, el riesgo específico y el riesgo sistemático, el específico puede eliminarse mediante la diversificación y el sistemático no se elimina, (Ross, 2014).

Por lo tanto la gestión de riesgos dada las características actuales del mercado están ligadas a las estrategias de una organización, ya que es un proceso integral basado en fases formales y focalizados a la dinámica del ciclo empresarial, enfrentados a un proceso continuo y sostenible de la económica mundial y de las TICs, por lo que los niveles de riesgo son administradas o gestionadas desde dentro y fuera de la empresa (Miller, 2008).

Las decisiones que se tomen en la administración financiera estarán en función a la estructura de capital de la empresa es decir enfocadas a los recursos del capital propio, los recursos para gestionar las operaciones y los recursos para obtener las fuentes de financiamiento e inversión, y dependerá de la expertis de los administradores, de la permanencia en el mercado, cobertura, canales de distribución, proveedores entre otros factores que están siempre presenten dadas las características de globalización de la economía, el éxito o fracaso al que se enfrente la administración de la empresa estará por lo tanto en relación directa a la gestión del riesgo, en ese sentido se tiene que tener en cuenta el tipo de riesgo al que se enfrenta la empresa, así tenemos (Consulting Partner, 2021):

Tabla 1

Tipos de riesgo

Nro	TIPO DE RIESGO	CARACTERISTICAS
01	Regulatorios y cumplimiento	Incertidumbre en cuanto a los reglamentos y a su cumplimiento, afectan a la toma de decisiones.
02	Acceso a crédito	Empresarialmente ha disminuido el riesgo, pero el riesgo estatal afectaría al mercado y por ende a las fuentes de financiamiento
03	Recuperación lenta o recesión secundaria	Exceso de deuda publica afecta al mercado
04	Administración de talentos	Lucha global de talentos
05	Mercados emergentes	Estrategias de negocios con estos mercados
06	Reducción de costos	Problemas de inflación
07	Participantes no tradicionales	Apertura de nuevos negocios
08	Medidas radicales a favor del medio ambiente	Crisis ambientales (bajo nivel de importancia)
09	Riesgo de aceptación social y responsabilidad social empresarial	Desconfianza de la sociedad civil
10	Realización de alianzas y transacciones	Transacciones costosas para las fusiones y adquisiciones

Nota: EY (Consultora Ernest & Young) Riesgos empresariales 2021

Sin embargo, en el año 2020, se generó la crisis sanitaria ocasionada por el virus Covid-19, se originó en China, ocasionando un contagio a nivel mundial generándose una pandemia sin precedentes ya que este se propago de manera muy rápida a cada país del mundo sin hacer excepciones entre países desarrollados y en crecimiento, este fenómeno que se inició en el sector salud es decir es un fenómeno extraeconómico que aterrizo al campo económico convirtiéndose en económico y generando una crisis económica a nivel global ya que muchas empresas dejaron de operar, incrementándose el desempleo, incremento de precios, etc, quebrándose la cadena de pagos en el mercado.

Esta crisis del Covid-19 ha cambiado todo el accionar de los Estado y de las empresas y obviamente de las familias, por lo que se generaron diferentes tipos de riesgos que van desde dentro de la firma y fuera de ella, estos pueden ser:

Tabla 2

Nuevos riesgos después del Covid-19

Nro	Tipos de riesgo
1	Seguridad y salud ocupacional (S&SO) - Falta de disponibilidad de personal por contagios COVID-19
2	Liquidez y gestión de capital de trabajo
3	Interrupción de cadena de abastecimiento y distribución
4	Adaptación de un nuevo modelo operacional
5	Nuevas tecnologías y adaptación a la era digital
6	Continuidad de negocios
7	Cambios en el comportamiento de la demanda y competencia
8	Cumplimiento regulatorio y contractual
9	Estabilidad política, regulatoria y económica
10	Ciberseguridad y soporte tecnológico

Nota: EY (Consultora Ernest & Young), Riesgos empresariales 2021

Este escenario marco la pauta para todos los agentes económicos tomen decisiones nada tradicionales, así los estados en el mundo cambiaron sus políticas económicas en políticas no tradicionales tanto monetarias como fiscales haciendo hincapié en el impacto global de una crisis, por otro lado las empresas adoptaron nuevos sistemas de distribución y de ventas, así como estrategias de producción, las familias adoptaron el sistema de financiamiento a través del sistema financiero, por lo tanto así como la pandemia genero nuevos riesgos, los agentes económicos y fundamentalmente las empresas tienen una mejor perspectiva de lo que es y como se gestionan los riesgos empresariales.

Por lo tanto visto el contexto de las empresas en el mundo, de manera general podríamos decir que la gestión de riesgos, son todos los elementos o factores que intervienen en todas las actividades u operaciones que realizan las empresas y que hacen que estas puedan identificarse, analizarse, para luego ser evaluadas y clasificarlos para actuar directamente sobre ellos con el objetivo de disminuir o mitigar sus consecuencias (Standardization, 2009).

Así mismo la gestión de riesgos son los procesos donde se realizan y coordinan operaciones desde el inicio de las actividades de la organización, que van desde, establecer el contexto (formular objetivos y determinar riesgos), luego se procede a identificar los riesgos (definir riesgos a los que se expone el grupo), estos riesgos identificados deben estar ligados a los objetivos que se planteó la empresa, posteriormente viene la etapa del análisis del riesgo, donde la administración elegirá la estrategia de gestión del riesgo tomando en cuenta el contexto y el tipo de riesgo al que se enfrente la empresa, para que se pase a la fase de la evaluación del riesgo, donde se tomaran decisiones acorde a los riesgos establecidos así como la prioridad de los mismos, finalmente tenemos la etapa del tratamiento del riesgo que engloba la selección y la implementación de una o varias opciones que puedan mitigar o modificar los riesgos.

Todo este proceso debe estar enmarcado en un proceso de monitoreo y revisión ya que la gestión del riesgo es integral y constante para que estén acorde con los objetivos planteados por la empresa y los efectos de estos sean mínimos y el éxito de la administración de la empresa esté garantizado (Brito Gómez, 2018).

El nivel de riesgo en el desarrollo de las empresas esta sujeto a parámetros mundiales que dicho sea de paso existen muchos con diferentes metodologías de calificación de riesgo así como un sin número de instituciones especializadas en el rubro, siendo una de las más importantes la International Organización for Standardization o la Organización Internacional de Normalización, que es la federación mundial de organismos nacionales de normalización, cuyo objetivo principal es la de crear normas o estándares para generar las condiciones necesarias y suficientes en cuanto a calidad seguridad y eficiencia de los productos y servicios que ofrece una empresa, estos estándares o normas se denominan ISO.

Por lo tanto, el ISO que establece las directrices en cuanto se refiere a la gestión del riesgo está planteado en el 31000, norma internacional que da los parámetros y principios para gestionar el riesgo de las empresas de todo tipo, el riesgo debe ser gestionado de manera integral, continua en cada una de las operaciones que tiene la empresa ((OBP), 2018).

Discusión

La gestión de riesgos en la administración empresarial ha adquirido una relevancia sin precedentes debido a la creciente complejidad de los mercados globales y la volatilidad económica, exacerbada por eventos como la crisis financiera de 2008 y la pandemia de COVID-19. Los resultados de esta investigación confirman que una adecuada gestión de riesgos no solo es esencial para mitigar los efectos adversos, sino que también actúa como un facilitador clave para la toma de decisiones estratégicas y el fortalecimiento de la resiliencia organizacional.

El análisis de la literatura especializada revela que, habitualmente, la gestión de riesgos se enfocaba en aspectos aislados como la seguridad de los activos o el cumplimiento normativo. Sin embargo, el enfoque actual es más integral, considerando tanto factores internos como externos que pueden afectar el desempeño de las organizaciones. Esta visión holística es fundamental en entornos donde las crisis económicas y sanitarias, como la provocada por el COVID-19, han puesto de manifiesto la interdependencia de las operaciones empresariales y la necesidad de contar con planos de contingencia robustos.

Además, la integración de estándares internacionales, como la norma ISO 31000, proporciona un marco sistemático para identificar, evaluar y mitigar riesgos. La adopción de estas normativas no solo estandariza los procesos de gestión de riesgos, sino que también promueve una cultura organizacional orientada a la prevención y la innovación en la respuesta ante eventualidades.

Asimismo, los hallazgos sugieren que la gestión de riesgos no debe ser vista únicamente como un mecanismo defensivo. Por el contrario, cuando se implementa de manera estratégica, puede convertirse en una fuente de ventajas competitivas, permitiendo a las empresas identificar oportunidades en escenarios de incertidumbre. Este enfoque proactivo es crucial para adaptarse a las rápidas transformaciones del mercado y aprovechar nuevas oportunidades de crecimiento.

Finalmente, es importante destacar que la gestión de riesgos efectiva requiere el compromiso de todos los niveles organizativos, desde la alta dirección hasta los operativos, y debe integrarse en la planificación financiera y operativa de la empresa. La capacidad de una organización para anticipar, responder y adaptarse a los riesgos determinará, en última instancia, su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

Conclusiones

Las nuevas condiciones económicas y extraeconómicas después de la pandemia ocasionada por el covid19 ha cambiado el accionar de los diferentes agentes económicos en el mercado es así que la administración de empresas se constituye como un proceso en el cual se diseña estrategias que mantengan un equipo eficiente y productivo para el logro y alcance de las metas y objetivos planteados en el plan estratégico, es decir una economía mundial muy dinámica de acuerdo al desarrollo económico y tecnológico de las TICs, donde los negocios la administración la gerencia de una empresa, necesita de una relación directa, integral y sostenida entre los objetivos planteados, las operaciones y actividades así como los resultados obtenidos y la influencia que se recibe de los escenarios dentro y fuera del contexto de la empresa.

La realización de una actividad empresarial sea desde la producción de bienes o la prestación de servicios, este constituida como una empresa individual o sociedad corporativa tiene de manera implícita un nivel de riesgo, en algunos rubros en mayor medida que otras, pero ninguna esta libre de un tipo de riesgo, es decir existe un nivel de incertidumbre y de probabilidades que se da cuando se quiere obtener resultados u objetivos planteados por una administración, este nivel de probabilidad e incertidumbre se puede traducir en circunstancias, sucesos o externalidades negativas que no permitan el normal desenvolvimiento y desarrollo de las operaciones de una empresa que generara efectos económicos para directores o administradores.

En este contexto la gestión de riesgo, es una herramienta de la administración de una empresa que es la suma de actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo, es decir que constituye un proceso que permite identificar y gestionar los riesgos que se presentan en las actividades productivas y de servicios a nivel global que pueden afectar a la firma, así mismo se deben de crear planes y estrategias coordinadas en todas las áreas para disminuir o mitigar estos riesgos y de esta manera la perdida económica que podría ocasionar sea mínima.

REFERENCIAS

Brito Gómez, D. (2018). El riesgo empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 269-277. <http://scielo.sld.cu/cgi-bin/wxis.exe/iah/?IsisScript=iah/iah.xis&base=article%5Edlibrary&format=iso.pft&lang=e&nextAction=lnk&indexSearch=AU&exprSearch=BRITO+GOMEZ,+DANIA>

Buehler, K., Freeman, A., & Ron, H. (2008). Owing the right risks. *Harvard Business Review*(8826), 1-10. https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/dotcom/client_service/Risk/PDFs/Owning_the_Righ_Risks.ashx

Calderón Hernández, G. Á. (2006). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación. *Cuadernos de Administración*, 19(32), 225-254. https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/4314

Consulting Partner, E. P. (2021). *Riesgos Empresariales*. Lima: EY Peru.

Helen, A., & Intriago Dolores, M. K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *La ciencia de la administración de empresas*, 451.

International Federation of Accountants, I. (1999). *Risk-Based Perspective*. New York: IFAC.

Isotools.us. (2018). *Gestion de riesgos en Instituciones* . Mexico: Isotools.

Gaytán Cortés, G. C. (2012). Riesgo específico y riesgo sistemático. *Mercados y Negocios: Revista de Investigación y y Análisis*, 125.

Larrán Jorge, M. y. (2004). La relevancia de la información no financiera en la estrategia empresarial de divulgación voluntaria: Percepciones empresa-analista sobre su utilidad. *Revista Valenciana De Economía y Hacienda*, 145.

Lessard, D. y. (2009). Embracing risk as a core competence: The case of CEMEX. *Journal of International Management*, 305.

Liliana, S. S. (2015). COSO ERM Y LA GESTIÓN DE RIESGOS. *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables* Vol. 23, 50.

Miller, P. K. (2008). Accounting, hybrids and the management of risk. *Accounting, organizations and society*, 367.

Nielson, N. L. (2005). The evolution of the role of risk communication in effective risk management. *Risk Management y Insurance Review*, 289.

Oscar, A. (2011). *8 Dimensiones en la evolución de la gestión de empresas*. Clubensayos.

Ross, A. W. (2014). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana.

Standardization, I. O. (2009). ISO en el mundo. New York: International Organization for Standardization.

Stoner, J. A., Edward, F. R., & Gilbert, J. D. (1996). Administracion. Mexico: Prentice Hall.

Stoner, J. A., Edward, F. R., & Gilbert, J. D. (1996). Administración. Mexico: Sexta edición, Prentice Hall.

Vaivio, B. y. (2001). Management accounting change. Management Accounting Research.



KALLPAY

REVISTA CIENTIFICA

ISSN - 26168847



Universidad
Andina
del Cusco



Departamento
Académico de
Administración