

Revista Científica

ISSN: 3007-0678, Vol. 1, N.º 2, Año 2024
Carrera Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas UABJB



VISION

ORGANIZACIÓN PLANIFICACIÓN



DIRECCIÓN



CONTROL



EMPRESARIAL G

Transformando ideas en acción

Guayaramerín - Beni - Bolivia



ISSN: 3007-0678

REVISTA: **VISION EMPRESARIAL G**

Publicación anual Volumen 1 – N°2 – Año 2024

Guayaramerín, Beni – marzo de 2024

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL BENI JOSE BALLIVIAN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SOCIEDAD CIENTIFICA DE DOCENTES

VISION EMPRESARIAL G
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SEDE GUAYARAMERIN



REVISTA CIENTÍFICA - CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SCIENTIFIC MAGAZINE - BUSINESS ADMINISTRATION CAREER

Guayaramerín, Beni – marzo de 2024

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL BENI JOSE BALLIVIAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

SEDE GUAYARAMERIN

SOCIEDAD CIENTIFICA DE DOCENTES

VISION EMPRESARIAL G



VOLUMEN 1 NÚMERO 2

AÑO 2024

PRESIDENTE

Lic. Yery Takigawa Guzmán

Director Carrera Administración de Empresas Guayaramerín

EDITOR

Ramiro Irineo Alvarez M., M. Sc.

Docente investigador, Facultad de Ciencias Económicas UABJB

COMITÉ TÉCNICO

Lic. Jorge Ali Yamal Acosta (+)

Docente investigador, Facultad de Ciencias Económicas UABJB

Lic. Yrasi Balcázar Yomeye

Docente investigador, Facultad de Ciencias Económicas UABJB

Lic. Ángel Juchasara Mercado

Docente investigador, Facultad de Ciencias Económicas UABJB

Lic. Eli Rodrigo Guzmán Calle

Instituto de Investigación Carrera Administración de Empresas

Todos los derechos reservados
Diciembre de 2024

EDITORIAL

Es un honor presentar la segunda edición de Visión Empresarial G, una revista dedicada a explorar las dinámicas cambiantes y desafíos emocionantes que caracterizan al mundo de la Administración de Empresas.

En un entorno empresarial cada vez más complejo y competitivo, la capacidad de adaptación y la búsqueda constante de innovación son fundamentales para el éxito. En esta edición, nos sumergimos en el corazón de estas realidades, explorando las tendencias más relevantes, analizando casos emblemáticos y conversando con expertos destacados en el campo.

La Administración de Empresas no es simplemente una disciplina académica, sino un arte en constante evolución que requiere una combinación única de habilidades analíticas, creatividad y liderazgo. A través de Visión Empresarial G, buscamos proporcionar a nuestros lectores una perspectiva integral y enriquecedora sobre este fascinante campo, destacando tanto los aspectos teóricos como las aplicaciones prácticas en el mundo real.

En esta edición, hemos reunido una amplia gama de temas, que van desde el análisis de los efectos de la pandemia en los comercios y restaurantes de Guayaramerín, hasta el establecimiento de relaciones entre variables determinantes en las empresas, tales como el clima organizacional, la satisfacción del usuario y otros aspectos relevantes.

A medida que exploramos estas ideas y conceptos, invitamos a nuestros lectores a reflexionar, cuestionar y, sobre todo, a inspirarse. Visión Empresarial G no solo busca informar, sino también motivar y empoderar a nuestra audiencia, brindándoles las herramientas y la inspiración necesarias para enfrentar los desafíos del mundo empresarial con confianza y determinación.

En nombre de todo el equipo editorial, quiero agradecer a nuestros colaboradores, expertos y lectores por su continuo apoyo y contribuciones. Sin ustedes, esta revista no sería posible

Atentamente,

Ramiro Irineo Alvarez Mamani, M.Sc.

Editor en Jefe

VISION EMPRESARIAL G

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL BENI JOSE BALLIVIAN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS SEDE GUAYARAMERIN
SOCIEDAD CIENTIFICA DE DOCENTES
VISION EMPRESARIAL G

Revista de Carrera

TABLA DE CONTENIDO

Artículos

Análisis de las condiciones de seguridad e higiene laboral en la Terminal Portuaria "Walter Justiniano" de Guayaramerín en 2022	1-17
Diagnóstico de la gestión administrativa en las empresas de servicios hoteleros de Guayaramerín, 2022	18-31
Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el hospital materno infantil de Guayaramerín, 2022	32-41
Diagnóstico empresarial en la ciudad de Guayaramerín, 2022	42-55
Calidad en el servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la CAPAG R.L.	56-67
Análisis de las causas de deserción universitaria de la carrera administración de empresas Guayaramerín 2022	68-84
Análisis del impacto de la pandemia en el desempeño comercial de restaurantes en Guayaramerín, 2022	85-102
Efectos económicos del COVID 19 en las tiendas comerciales de la avenida Federico Román	103-122

**ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL EN
LA TERMINAL PORTUARIA "WALTER JUSTINIANO" DE GUAYARAMERÍN
EN 2022**

**ANALYSIS OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH CONDITIONS AT
THE PORT TERMINAL "WALTER JUSTINIANO" IN GUAYARAMERÍN IN
2022**

Estigarribia Montenegro Luz Grisel
luzgestigarribiamontenegro@gmail.com

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL BENI "JOSE BALLIVIAN"
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

RESUMEN

Esta investigación analizó las condiciones de seguridad e higiene laboral en la terminal portuaria "Walter Justiniano" de Guayaramerín. Basado en un enfoque cuantitativo, se encuestó a 24 trabajadores, mayormente del sexo masculino, revelando preocupaciones significativas. En términos de demografía, la mayoría tenía educación hasta el bachillerato. Los resultados indicaron que el 67% de los trabajadores realizaban actividades físicamente demandantes, lo que aumentaba el riesgo de lesiones musculoesqueléticas. Además, el 58% expresó descontento con el mantenimiento deficiente de las herramientas de trabajo, lo que representa un peligro para la seguridad laboral. En cuanto al ambiente laboral, se identificaron problemas con el calor excesivo y los reflejos solares debido a la luz solar intensa. La satisfacción con la organización del tiempo de trabajo fue baja, con el 67% de los trabajadores experimentando malestar debido a largas horas laborales y falta de vacaciones. Estas preocupaciones se ven agravadas por la falta de relación satisfactoria con los supervisores, reportada por el 21% de los trabajadores. Comparando con investigaciones anteriores, se encontraron similitudes en la distribución de género y nivel educativo, así como en las preocupaciones sobre seguridad y salud laboral. Sin embargo, se destacaron diferencias contextuales y áreas específicas de enfoque. En resumen, estos hallazgos resaltan la necesidad de abordar las deficiencias en las condiciones laborales y promover un entorno laboral seguro, saludable y equitativo en la terminal portuaria "Walter Justiniano".

Palabras claves: Condiciones de seguridad, higiene laboral, riesgos, transporte fluvial.

ABSTRACT

This research analyzed the occupational safety and hygiene conditions at the "Walter Justiniano" port terminal in Guayaramerín. Based on a quantitative approach, 24 workers, mostly males, were surveyed, revealing significant concerns. Demographically, the majority had education up to high school. The results indicated that 67% of the workers engaged in physically demanding activities, increasing the risk of musculoskeletal injuries. Additionally, 58% expressed dissatisfaction with the poor maintenance of work tools, posing a danger to occupational safety. Regarding the work environment, issues with excessive heat and glare from intense sunlight were identified. Satisfaction with the organization of working time was low, with 67% of workers experiencing discomfort due to long working hours and lack of vacations. These concerns were exacerbated by unsatisfactory relationships with supervisors, reported by 21% of workers. Comparing with previous research, similarities were found in gender distribution and educational level, as well as concerns about occupational safety and health. However, contextual differences and specific areas of focus were highlighted. In summary, these findings underscore the need to address deficiencies in working conditions and promote a safe, healthy, and equitable work environment at the "Walter Justiniano" port terminal.

Keywords: Safety conditions, occupational hygiene, risks, river transport.

1. INTRODUCCION

La seguridad e higiene ocupacional son preocupaciones primordiales en los lugares de trabajo contemporáneos a nivel mundial. Según la Organización Internacional del Trabajo (2022), aproximadamente 317 millones de personas fallecen anualmente debido a accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo. La prevención emerge como una estrategia fundamental para mejorar la salud y seguridad laboral, enfatizando la imperiosa necesidad de implementar medidas efectivas para evitar los riesgos laborales.

Dado que los empleados suelen pasar al menos ocho horas al día en su lugar de trabajo, garantizar ambientes laborales seguros y saludables es esencial. Sin embargo, lamentablemente, muchos trabajadores están expuestos a condiciones inseguras debido a empleadores negligentes que no cumplen con sus obligaciones morales y legales de proteger

a su fuerza laboral. Como resultado, los accidentes laborales y las enfermedades ocupacionales siguen siendo prevalentes a nivel mundial.

Además, los riesgos laborales, definidos como condiciones en el lugar de trabajo que, si no se abordan, conducen a accidentes y enfermedades laborales, destacan la importancia de la gestión proactiva de riesgos (Cortés Díaz, 2007). A nivel internacional, estudios previos han investigado diversos aspectos de la seguridad y salud laboral. Por ejemplo, Piñeda (2019) examinó las condiciones ergonómicas en entornos administrativos, identificando riesgos como el tiempo prolongado sentado, movimientos repetitivos y sobre exigencia, y propuso intervenciones para mitigar estos riesgos.

Del mismo modo, Castillo (2020) evaluó prácticas de gestión de riesgos en una estación experimental, destacando deficiencias y recomendando acciones participativas para la prevención y control de riesgos. A nivel local, Salvatierra (2018) evaluó riesgos laborales en las operaciones de una importadora, diseñando un plan de seguridad y salud ocupacional para mitigar los riesgos identificados de manera efectiva.

Chiavenato (1999) define la seguridad e higiene ocupacional como un conjunto de normas y procedimientos destinados a preservar el bienestar físico y mental de los trabajadores al mitigar los riesgos para la salud inherentes al trabajo. Por lo tanto, garantizar condiciones de seguridad e higiene adecuadas en el lugar de trabajo impacta directamente en la salud de los empleados.

La necesidad de investigar las condiciones de seguridad e higiene en entidades locales como la Terminal Portuaria "Walter Justiniano" en Guayaramerín surge de la falta de énfasis en este aspecto crucial del trabajo, lo que conduce a condiciones subestándar que contravienen los requisitos legales. Guayaramerín, situada en la frontera entre Bolivia y Brasil, sirve como un puerto fluvial vital, facilitando actividades económicas significativas y el turismo entre los dos países.

La Terminal Portuaria "Walter Justiniano", operada por la Asociación de Transportistas Fluviales "Nicolas Suarez", desempeña un papel fundamental en este intercambio

económico. Sin embargo, la estructura organizativa de la terminal, caracterizada por arreglos laborales informales, requiere un escrutinio de sus protocolos de seguridad e higiene.

Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo analizar las condiciones de seguridad e higiene dentro de la terminal portuaria para evaluar su eficacia, eficiencia y capacidad para proporcionar la seguridad y confiabilidad requeridas tanto para sus empleados como para los usuarios del servicio. De esta manera, esta investigación busca contribuir al mejoramiento de los estándares de seguridad laboral y el cumplimiento normativo en el sector de transporte fluvial de Guayaramerín.

2. METODOLOGIA

La investigación adopta un paradigma positivista, de diseño no experimental, puesto que no se ejerce manipulación sobre la variable de estudio, es de tipo descriptivo y de corte transversal, dado que el estudio y levantamiento de información se realizó por única vez durante la presente gestión. Se utilizó un enfoque cuantitativo y la población de estudio estuvo conformada por el personal operativo que se desempeña en la terminal portuaria “Walter Justiniano”, no existe muestra, por el volumen reducido de personal dentro de la entidad. Las técnicas de investigación utilizadas fueron: la encuesta y la observación. A la vez, estos fueron puestos en práctica a través de instrumentos de recolección de datos, como ser el cuestionario cerrado y ficha de observación. Para la tabulación y análisis de la información recolectada se llevó a cabo, mediante el programa de SPSS. Es importante resaltar que el levantamiento de información de estudio, se rigió bajo los principios de confidencialidad y anonimato, con fines netamente académicos.

3. RESULTADOS

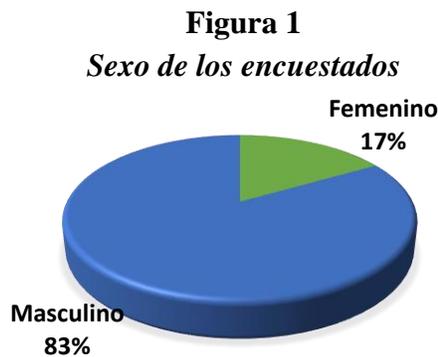
En el contexto de este estudio de investigación, se realizó una encuesta a 24 trabajadores, tanto operativos como administrativos, de la terminal portuaria. Estas encuestas se basaron en el conocimiento y la experiencia de los participantes. La variable de estudio se divide en cuatro dimensiones específicas, que se detallan a continuación. Los resultados de este estudio proporcionan una visión detallada de las condiciones de seguridad e higiene laboral en la terminal portuaria “Walter Justiniano” de Guayaramerín. A través del análisis de datos cuantitativos y observaciones directas, se revelan aspectos clave que impactan en la salud y

bienestar del personal operativo. Estos hallazgos ofrecen información relevante para mejorar las prácticas de gestión de riesgos y fomentar un entorno laboral más seguro y saludable.

3.1 Factor sociodemográfico:

Sexo

Enfocado en la caracterización sociodemográfica de la población de estudio, se observa que el 83,33% de los encuestados son hombres. Esta predominancia masculina puede atribuirse al sector y la naturaleza laboral del transporte fluvial. Esta distribución por género sugiere una tendencia clara dentro de la fuerza laboral de la terminal portuaria "Walter Justiniano" en Guayaramerín. (Ver Figura 1).



Fuente: Elaboración propia

Edad

Se ha contrastado que el grupo más numeroso de trabajadores, representando el 41,67% de la muestra, se encuentra en el rango de edad comprendido entre los 18 y los 35 años. Asimismo, se ha observado que un 12,50% de los encuestados son menores de edad y un 8,33% son trabajadores de la tercera edad. Estos resultados, representados en la Tabla 1, ofrecen una visión detallada de la distribución por edades en la población laboral de la terminal portuaria "Walter Justiniano" en Guayaramerín.

Tabla 1
Edad de los encuestados

Edad	N°	%
Menor de edad	3	12,50
18 a 35 años	10	41,67
35 a 50 años	9	37,50
50 año a mas	2	8,33
Total	24	100,00

Fuente: Elaboración propia

Preparación académica

La 58% de los trabajadores (14 trabajadores) tienen una formación académica hasta el nivel secundario y bachillerato, mientras que un porcentaje equivalente al 25% no ha completado la educación primaria, mientras que el 4% tiene una formación universitaria. Esta distribución educativa revela un perfil predominante en la fuerza laboral de la terminal portuaria "Walter Justiniano" en Guayaramerín, donde una proporción significativa de los trabajadores posee educación secundaria incompleta o hasta el nivel de bachillerato. Este hallazgo sugiere la necesidad de considerar estrategias de capacitación y formación para mejorar las habilidades y competencias de los trabajadores en línea con los requisitos y demandas del sector portuario.

2. Factores de condiciones de seguridad

Se consideran todas las condiciones físicas y materiales que influyen sobre la accidentabilidad laboral, donde se pudo determinar que:

- No se han registrado accidentes graves en las labores de los trabajadores, ya que únicamente el 25,00% (6 trabajadores), reportó haber experimentado accidentes de levedad moderada durante su jornada laboral.
- El 54,17% de los empleados afirmaron hacer uso del equipo de protección personal adecuado en sus funciones laborales, principalmente el chaleco salvavidas. El porcentaje restante señaló que no utilizan equipo de seguridad porque consideran que sus tareas no lo requieren. (Ver Figura 3)

Figura 3

Uso de equipo de protección

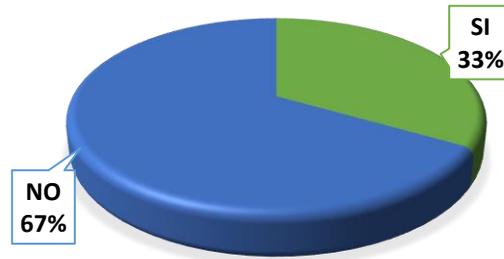


Fuente: Elaboración propia

- En cuanto a la infraestructura física, el 66,67% de los trabajadores manifestaron que las condiciones estructurales y físicas del puerto no reciben el mantenimiento

adecuado, lo que resulta en un estado subóptimo de las instalaciones. Además, destacaron la falta de una señalización de seguridad adecuada en el puerto. (Ver Figura 4)

Figura 4
Condiciones estructurales y físicas



Fuente: Elaboración propia

- El 58,33% (14 trabajadores), de los encuestados señaló que el mantenimiento de las herramientas de trabajo es deficiente o inexistente. Esta situación es alarmante, ya que sugiere una falta de atención hacia la seguridad en el lugar de trabajo y podría resultar en un aumento del riesgo de accidentes laborales en el futuro. Además, esta deficiencia en el mantenimiento de las herramientas podría afectar negativamente la salud y seguridad de los trabajadores, ya que herramientas mal mantenidas pueden aumentar la probabilidad de incidentes y lesiones. Por lo tanto, es imperativo que se tomen medidas correctivas para mejorar el mantenimiento de las herramientas y garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los empleados. (Ver Tabla 2)

Tabla 2
Mantenimiento de herramientas de trabajo

Opción	N°	%
El mantenimiento es inexistente	8	33,33
Existe, pero el mantenimiento es inadecuado	6	25,00
Existe un adecuado mantenimiento	10	41,67
Total	24	100,00

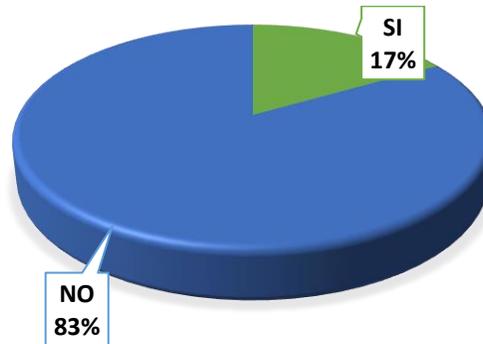
Fuente: Elaboración propia

3. Factores ambientales

En cuanto al factor ambiental analizado, se limitó la evaluación al ítem relacionado con el nivel de ruido y su impacto en las actividades laborales de los empleados. Esta indagación arrojó un resultado positivo, dado que el 83,33% de los encuestados afirmaron no percibir que el nivel de ruido afectará negativamente su concentración durante la realización de sus trabajos (Ver Figura 5). Este hallazgo sugiere una percepción general favorable hacia el impacto del ruido en el desempeño laboral, destacando la importancia de considerar otros factores ambientales que puedan influir en la productividad. y bienestar de los trabajadores.

Figura 5

Afectación del nivel de ruido

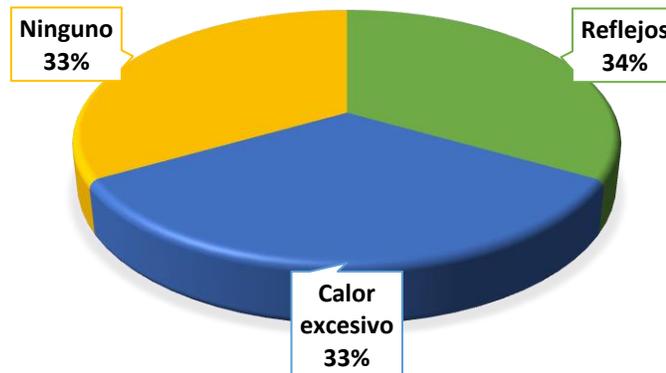


Fuente: Elaboración propia

- Además de la evaluación del factor ambiental relacionado con el ruido, se realizó una pregunta sobre la percepción de problemas causados por la luz solar. El resultado fue uniforme, con el 33,33% de los encuestados mencionando los reflejos solares y el calor excesivo. como principales problemas, mientras que el 33,33% restante afirmó no percibir ningún problema ambiental relacionado con la luz solar. Estos resultados sugieren una percepción generalizada de la importancia de la luz solar como un factor ambiental que puede afectar la experiencia laboral, y la necesidad de considerar medidas para mitigar sus efectos negativos. (Ver Figura 6)

Figura 6

Afectación de factores ambientales



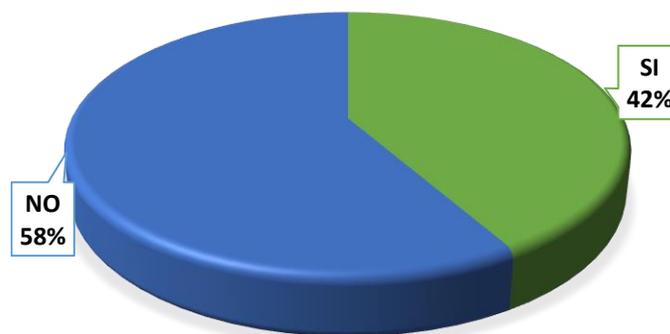
Fuente: Elaboración propia

4. Factores ergonómicos

- El 58,33% de los encuestados señaló que sus labores no implican mantener posturas incómodas por períodos prolongados, aunque a veces experimentan cierta incomodidad. Esto sugiere que, para la mayoría, las posturas incómodas no son un problema relevante en su entorno laboral ni se consideran determinantes para futuros problemas de salud. No obstante, la incomodidad ocasional podría indicar la necesidad de revisar los procesos de trabajo y considerar medidas ergonómicas para mejorar el bienestar a largo plazo de los trabajadores (Ver Figura 7).

Figura 7

Posturas incómodas



Fuente: Elaboración propia

- El 66,67% de los trabajadores indicó que entre sus funciones laborales se encuentra el levantar, trasladar y arrastrar objetos pesados, lo que constituye un factor ergonómico que, de no ser tratado adecuadamente, puede dar lugar a problemas de salud, especialmente lesiones causadas por sobreesfuerzos musculares. Este hallazgo destaca la importancia de abordar las prácticas laborales relacionadas con la manipulación de cargas pesadas para prevenir lesiones musculoesqueléticas y mejorar las condiciones de trabajo en la terminal portuaria. La implementación de medidas ergonómicas y programas de capacitación sobre técnicas seguras de manejo de carga podría ser crucial para reducir el riesgo de lesiones y promover la salud y seguridad de los trabajadores. (Ver Tabla 3)

Tabla 3
Levantar objetos pesados

Opción	N°	%
Levanta o trasladadas cargas pesadas	7	29,17
Arrastra cosas pesadas	9	37,50
Levanta o arrastra animales	1	4,17
Ninguna de las anteriores	7	29,17
Total	24	100,00

Fuente: Elaboración propia

- Por otra parte, se evaluó la comodidad del espacio de trabajo, revelando que el 58% de los encuestados considera que el espacio disponible es pequeño e insuficiente para llevar a cabo sus labores. En contraste, el 33% señaló que su puesto de trabajo se encuentra en desnivel, aunque esta percepción se atribuye a la naturaleza del entorno laboral, específicamente a la inestabilidad inherente al terreno y estado natural de la ribera del cuerpo de agua donde se desempeñan. (Ver Tabla 4)

Tabla 4

Comodidad del espacio de trabajo

Opción	Nº	%
Pequeño e insuficiente	6	25,00
Resbaladizo	2	8,33
En desnivel	8	33,33
Con iluminación inadecuada	0	0,00
Ninguno	8	33,33
Total	24	100

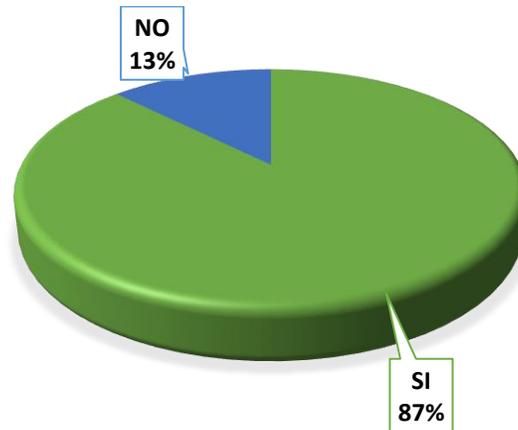
Fuente: Elaboración propia

5. Factores de riesgo psicosocial

- El 87,5% de los trabajadores indicaron que la relación entre compañeros es satisfactoria. Sin embargo, el 20,83% reportó que la relación con su inmediato superior es insatisfactoria. Este resultado sugiere una discrepancia en la percepción de las relaciones laborales dentro del entorno de trabajo. Mientras que la mayoría de los trabajadores experimentan una relación positiva con sus compañeros, una proporción significativa percibe dificultades en su relación con sus superiores directos. Este hallazgo resalta la importancia de abordar las dinámicas de comunicación y liderazgo dentro de la terminal portuaria para mejorar la satisfacción laboral y promover un ambiente de trabajo más colaborativo y armonioso.
- En esa misma línea, se interrogó a los trabajadores si tenían una definición clara de las funciones de su puesto y los límites de sus responsabilidades, así como si el tiempo disponible les permitía cumplir completamente con sus tareas laborales. El 87,5% de los encuestados respondió afirmativamente, indicando que tenían una comprensión clara de sus funciones y responsabilidades, y que el tiempo disponible era suficiente para cumplir con sus tareas. Por otro lado, el 12,5% restante afirmó lo contrario, sugiriendo que podrían existir áreas de mejora en la claridad de las funciones y responsabilidades asignadas, así como en la gestión del tiempo en el entorno laboral. Estos resultados resaltan la importancia de una comunicación efectiva y una gestión adecuada de las tareas para garantizar la eficiencia y la satisfacción laboral en la terminal portuaria (Ver Figura 8).

Figura 8

Funciones y responsabilidades de trabajo

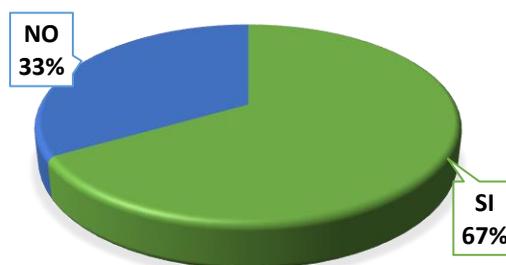


Fuente: Elaboración propia

- Por último, se preguntó al personal, si la organización del tiempo de trabajo (horario, vacaciones, turnos), les agradaba, y se obtuvo como resultado que el 66,67% afirmó, que les ocasionaba malestar, principalmente, porque a diario, deben trabajar alrededor de 12 horas, sin pago de horas extras, no cuentan con vacaciones, e incluso algunos emitieron su disconformidad, porque tampoco contaban con seguro médico, lo que les perjudica, dado que, en caso de baja médica, su fuente de ingresos queda totalmente restringido. (Ver Figura 9)

Figura 9

Percepción del horario de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Los resultados reflejan varios aspectos críticos relacionados con las condiciones de seguridad en la terminal portuaria. A pesar de la baja incidencia de accidentes graves, la falta de mantenimiento adecuado de la infraestructura física y las herramientas de trabajo, así

como la ausencia de una señalización de seguridad efectiva, plantean serias preocupaciones sobre la seguridad de los trabajadores en el lugar de trabajo. Estos hallazgos resaltan la necesidad urgente de implementar medidas correctivas y preventivas para mejorar las condiciones de seguridad en la terminal portuaria "Walter Justiniano" de Guayaramerín.

4. DISCUSION

La investigación presenta similitudes y contrastes significativos con los hallazgos de Guevara (2018) y otros estudios relacionados. Coincide con Guevara en la predominancia del sexo masculino en el personal operativo, lo que sugiere una tendencia común en la distribución de género en entornos laborales similares. Sin embargo, contrasta con el área administrativa, donde se observa una mayor presencia de mujeres, lo que podría indicar diferencias en las dinámicas laborales y las funciones asignadas entre los distintos departamentos.

En cuanto a la preparación académica, tanto esta investigación como la de Guevara muestran una prevalencia de trabajadores con educación hasta el nivel de bachillerato, lo que podría reflejar limitaciones en el acceso a la educación superior y recursos económicos en la región, como se sugiere en el estudio. Esto resalta un desafío común en la mejora de la calificación y capacitación del personal en entornos laborales similares.

En términos de las dimensiones estudiadas, tanto este estudio como otros identifican factores de seguridad, ambientales, ergonómicos y psicosociales como áreas críticas que afectan el bienestar y la seguridad de los trabajadores. Los resultados sugieren que la estructura física deficiente y la falta de señalización de seguridad son riesgos importantes en términos de seguridad laboral, mientras que el calor excesivo y los reflejos solares representan desafíos ambientales significativos.

En cuanto a los factores ergonómicos, existe una preocupación compartida sobre el riesgo de lesiones musculoesqueléticas debido al manejo de cargas pesadas. Por último, en relación con los factores psicosociales, se observa una clara insatisfacción entre los trabajadores en cuanto a la organización del tiempo de trabajo y la falta de vacaciones, lo que puede reflejar

una discrepancia entre las condiciones laborales y los derechos laborales establecidos por la ley.

En resumen, aunque existen similitudes en los hallazgos demográficos y preocupaciones sobre seguridad, salud y bienestar laboral, también se destacan diferencias contextuales y áreas específicas de enfoque entre esta investigación y otros estudios previos, lo que subraya la importancia de abordar las necesidades únicas de los trabajadores en la terminal portuaria "Walter Justiniano" de Guayaramerín.

5. CONCLUSIONES

La predominancia del sexo masculino en el personal operativo y la mayor presencia de mujeres en el área administrativa reflejan patrones de género comunes en entornos laborales similares, lo que sugiere la necesidad de políticas de igualdad de género y oportunidades laborales equitativas.

La prevalencia de trabajadores con educación hasta el nivel de bachillerato y la escasez de trabajadores con educación superior destacan la importancia de mejorar el acceso a la educación y la capacitación profesional en la región, lo que podría contribuir a una fuerza laboral más calificada y competitiva.

Los riesgos identificados en términos de seguridad laboral, especialmente la estructura física deficiente y la falta de señalización de seguridad, así como los desafíos ambientales como el calor excesivo y los reflejos solares, resaltan la necesidad de implementar medidas preventivas y correctivas para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.

La preocupación por los factores ergonómicos, como el manejo de cargas pesadas y el riesgo de lesiones musculoesqueléticas, subraya la importancia de desarrollar programas de capacitación en técnicas seguras de manipulación de carga y de mejorar el diseño ergonómico de los puestos de trabajo.

La insatisfacción de los trabajadores con la organización del tiempo de trabajo y la falta de vacaciones resalta la necesidad de revisar y ajustar las políticas laborales en la terminal

portuaria para garantizar el cumplimiento de los derechos laborales y promover un ambiente laboral más equitativo y satisfactorio.

En general, los hallazgos de esta investigación resaltan la complejidad de los desafíos que enfrenta el personal en la terminal portuaria "Walter Justiniano" de Guayaramerín, desde preocupaciones relacionadas con la seguridad y la salud laboral hasta cuestiones de género, educación y derechos laborales. Estos resultados subrayan la importancia de implementar medidas integrales y políticas efectivas para mejorar las condiciones de trabajo, promover la igualdad de oportunidades y garantizar el bienestar general de los trabajadores en la terminal portuaria.

6. REFERENCIAS

- Castillo, C., & Daniela, M. (2020). Evaluación de la gestión de riesgos con énfasis en higiene y seguridad laboral, en la Estación Experimental para el Estudio del Trópico Seco El Limón, del municipio de Estelí, 2019. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Chiavenato I. (1999). Administración de Recursos Humanos, 5ta edición– Editorial Mc Graw Hill
- Cortés Díaz (2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e higiene del trabajo. Editorial Tebár, S.L. ISBN 978-84-7360-272-3.
- Equipo Bee Digital (2015) Riesgo Laboral en el trabajo. Recuperado de: <https://www.beedigital.es/prevencion-riesgos/que-es-el-riesgo-laboral-definicion-y-como-evitarlo/>
- Falagan, Canga, Ferrer, Fernández (2000), Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales: Higiene Industrial, Seguridad y Ergonomía. España: Asturias Imprenta S.A.
- Guerrero-Meneses, L. J. (2018). Caracterizar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (sst) entre el Puerto de Manzanillo International Terminal en la ciudad de Panamá y en el Grupo Puerto de Cartagena en Colombia. Facultad de Ingeniería.

González Maestre D. Ergonomía y Psicosociología. Madrid: FC Editorial; 2003.

Guevara, L. (2018) Condiciones de Seguridad e Higiene en el Trabajo para los trabajadores del sector público del Cantón Quinindé provincia de Esmeraldas. Universidad Internacional SEK. Quito, Ecuador.

La gestión de la seguridad y salud ocupacional y su impacto en el clima de seguridad de los trabajadores de una empresa productora de fertilizantes en cajeme, Sonora. Recuperado el 30 de noviembre de 2022, de <https://www.colef.mx/posgrado/tesis/20121049/>

Mercado Rivero, C., & Cuba Miranda, R. (2020). Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en las labores de manufactura de la empresa Estructuras Metálicas E.C.J - Cusco - 2020. Universidad Continental.

Ministerio de Trabajo, “Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar”, (Ley del 2 de agosto de 1979, Decreto ley N° 16998): “Ley General del Trabajo”, La Paz-Bolivia, 2003

Morales Paucara, K. C., & Tutor, Z. B. M. (2018). Diseño de un Sistema de Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional en la Empresa Cerámica Limachi.

Organización Mundial del Trabajo (2022) Salud y seguridad en trabajo en América Latina y el Caribe. Recuperado de: <https://www.ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-en-trabajo/lang--es/index.htm>

Piñeda, G., Blanco, Y. (2019) Identificación de las Condiciones Ergonómicas, Ambientales, Organizacionales de puestos de Trabajo para usuarias de vídeo terminales del área administrativa en una institución. Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7894511>

Rodríguez, J. (2007). Administración Moderna de personal. (7ma edición). México: Thomson, Cengage Learning.

Sangama Guerra, M. (2019). Influencia de la seguridad y salud en el trabajo, en el desempeño laboral de los trabajadores en las obras de agua potable y alcantarillado en el distrito de Rumisapa, 2018. Universidad César Vallejo.

Salvatierra, D. (2018) Plan de Seguridad y Salud Ocupacional para las áreas Operativas y Almacenamiento de la Importadora Andreita Guayaramerín. Universidad Autónoma del Beni "José Ballivian". Guayaramerín, Bolivia.

Universidad de Jaen (2021). "Psicosociología". Servicio de Prevención. Recuperado de: <https://www.ujaen.es/servicios/prevencion/psicosociologia>

Ticona Aranda, G., & Tutor, Z. B. M. (2019). Diseño de un Plan de Seguridad y Salud Ocupacional en base a Decreto Ley No 16998 para el "Hospital Municipal Los Andes".

Valencia, B., & Leonardo, E. (2017). Los Riesgos en espacios confinados y su incidencia en la salud ocupacional de los trabajadores de la Empresa Industrial Metalmecánica "Talleres Buenaño". Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Dirección de Posgrado. Maestría en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental.

**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS DE
SERVICIOS HOTELEROS DE GUAYARAMERÍN, 2022**

**DIAGNOSIS OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN HOTEL SERVICE
COMPANIES OF GUAYARAMERÍN, 2022**

Jenifer Morales Camacho
Jenifermoralescamacho@gmail.com

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL BENI “JOSE BALLIVIAN”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

RESUMEN

La investigación examinó la gestión administrativa en empresas hoteleras de Guayaramerín, donde se encontró que la mayoría de las empresas aplican estrategias para alcanzar sus metas, aunque es necesario mejorarlas para lograr un cumplimiento más efectivo. Aunque afirmaron tener una estructura organizacional, muchas no la tienen plasmada formalmente, lo que puede causar falta de coordinación y responsabilidad en las tareas. Predomina un liderazgo autocrático, limitando la participación del personal, aunque se observa una aplicación generalizada de controles para supervisar el desempeño y la calidad del servicio. La mayoría de los empleados conocen los estándares de calidad, lo que es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente. En conjunto, estos hallazgos resaltan la importancia de mejorar la planificación estratégica, la estructura organizacional y promover un liderazgo participativo para optimizar la gestión administrativa en el sector hotelero, asegurando así la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Palabras claves: hoteles, gestión, planificación estratégica, proceso administrativo, toma de decisiones, satisfacción al cliente.

ABSTRACT

The research examined administrative management in hotel companies in Guayaramerín, where it was found that the majority of the companies employ strategies to achieve their goals, although there is a need to improve them for more effective compliance. Although they claimed to have an organizational structure, many do not have it formally documented,

which can lead to a lack of coordination and responsibility in tasks. Autocratic leadership predominates, limiting employee participation, although there is widespread application of controls to supervise performance and service quality. Most employees are aware of quality standards, which are essential to ensure customer satisfaction. Overall, these findings highlight the importance of improving strategic planning, organizational structure, and promoting participative leadership to optimize administrative management in the hotel sector, thereby ensuring operational efficiency and customer satisfaction.

Keywords: hotels, management, strategic planning, administrative process, decision making, customer satisfaction.

1. INTRODUCCION

La gestión administrativa es un componente fundamental en el funcionamiento de cualquier empresa, incluidas aquellas del sector hotelero. Amador (2003) y Chiavenato (2007) concuerdan en que este proceso implica una serie de acciones encaminadas a planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la organización para alcanzar sus objetivos de manera eficaz y eficiente. Además, Castañeda & Vásquez (2016) resaltan que la gestión administrativa es un proceso distintivo que implica la planificación, organización, ejecución y control de tareas para lograr objetivos mediante el uso eficiente de recursos humanos y materiales.

El estudio de López (2020) sobre una franquicia en Xalapa, Veracruz, ilustra la importancia de evaluar la gestión administrativa de una empresa, destacando que un diagnóstico preciso puede revelar áreas de mejora y fortalezas que impactan directamente en su desempeño y competitividad. Del mismo modo, el análisis realizado por Cruceña (2014) evidencia deficiencias en la gestión administrativa en empresas de servicios hoteleros, lo que subraya la necesidad de mejorar la organización, coordinación y control para mantenerse competitivos en el mercado.

Mendoza (2019) proporciona un contexto adicional al señalar las deficiencias encontradas en las facultades académicas de una universidad, lo que sugiere que incluso en entornos académicos, la gestión administrativa adecuada es crucial para el funcionamiento eficiente

de una institución. Estos estudios resaltan la relevancia universal de una gestión administrativa efectiva en distintos contextos organizacionales.

En este contexto, la presente investigación se enfoca en evaluar la situación de la gestión administrativa en las empresas de servicios hoteleros de Guayaramerín en el año 2022. El problema científico planteado es: ¿Cuál es la situación de la gestión administrativa en las empresas de servicios hoteleros de Guayaramerín en 2022? Como objetivo general, se propone realizar un diagnóstico exhaustivo que permita identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión administrativa de estos establecimientos. Se parte de la hipótesis de que una gestión administrativa sólida puede potenciar la competitividad de las empresas hoteleras, mejorando la calidad de sus servicios y la satisfacción del cliente.

Dado que la industria hotelera juega un papel crucial en el turismo, es esencial que las empresas en este sector cuenten con una gestión administrativa óptima para garantizar su funcionamiento eficiente y la excelencia en la prestación de servicios. Por lo tanto, esta investigación no solo busca identificar áreas de mejora, sino también ofrecer recomendaciones concretas para optimizar la gestión administrativa en las empresas de servicios hoteleros, lo que a su vez contribuirá a su crecimiento y éxito en el mercado.

2. METODOLOGIA

La metodología empleada en esta investigación se basa en un paradigma positivista, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal. El enfoque descriptivo permite analizar los factores que influyen en la gestión administrativa de las empresas de servicios hoteleros en la ciudad de Guayaramerín, departamento del Beni.

Para llevar a cabo este estudio, se realizaron encuestas dirigidas a las empresas de servicios hoteleros de la localidad. La población de interés coincidió con la muestra, compuesta por 20 empresas de servicios hoteleros, obtenida de la Unidad de Salud Ambiental, red 8. Se empleó un cuestionario cerrado con 8 ítems como instrumento para la recolección de datos. Este cuestionario se diseñó con un enfoque cuantitativo, dado que los resultados se basan en valores numéricos.

La tabulación de los datos recopilados se realizó utilizando el software Excel. El período de recolección de datos tuvo lugar del 4 al 6 de noviembre del año en curso, abarcando los días jueves a sábado.

Es importante señalar que la información recopilada de las empresas de servicios hoteleros se trató de manera anónima y confidencial, garantizando así la privacidad de los datos. Los resultados obtenidos fueron tabulados y presentados sin contratiempos, asegurando la integridad y validez de la información recabada.

3. RESULTADOS

Los resultados de esta investigación revelan un panorama detallado de la gestión administrativa en las empresas de servicios hoteleros de Guayaramerín. A través de un análisis exhaustivo, se han identificado tanto fortalezas como áreas de mejora en la gestión de estas organizaciones, brindando así una visión clara y fundamentada que servirá de base para futuras estrategias de mejora y desarrollo en el sector hotelero de la región.

Metas y objetivos

Los resultados muestran que el 70,00% de las empresas de servicios hoteleros en Guayaramerín ejecutan estrategias para alcanzar sus metas y objetivos, mientras que el 30,00% no lo hacen. Esta cifra indica una mayoría significativa de empresas que están activamente comprometidas con el desarrollo y la implementación de estrategias para alcanzar sus objetivos comerciales. Este hallazgo sugiere una orientación hacia la planificación estratégica y la búsqueda de una ventaja competitiva en el mercado local. Sin embargo, la presencia de un 30,00% de empresas que no implementan estrategias destaca la necesidad de un mayor análisis para comprender las posibles razones detrás de esta falta de enfoque estratégico. Esto podría indicar áreas de oportunidad para mejorar la gestión y el desempeño organizacional en estas empresas, lo que podría contribuir a su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

Tabla 1

¿Se ejecutan estrategias dentro de la empresa para cumplir con las metas y objetivos?

Opciones	Cantidad	%
Si	14	70,00
No	6	30,00
Total	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Estructura organizacional

Según los resultados obtenidos, el 65,00% de los hoteles en Guayaramerín cuentan con una estructura organizacional establecida, mientras que el 35,00% restante no la tienen. Este hallazgo sugiere que la mayoría de los hoteles reconocen la importancia de tener una estructura organizativa definida para gestionar eficientemente sus operaciones. Sin embargo, la presencia de un porcentaje considerable de hoteles sin una estructura organizacional establecida resalta una posible carencia en la gestión administrativa de estas empresas. Es importante señalar que la presencia de una estructura organizacional proporciona claridad en las funciones y responsabilidades dentro de un hotel, lo que facilita la toma de decisiones y la eficacia operativa. Por lo tanto, aquellos hoteles que aún no tienen una estructura organizativa pueden considerar su implementación como una estrategia para mejorar su gestión interna y su competitividad en el mercado hotelero de Guayaramerín.

Tabla 2

¿El hotel tiene una estructura organizacional?

Opciones	Cantidad	%
Si	13	65,00
No	7	35,00
Total	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Planificación estratégica

Según los datos recopilados, el 70,00% de los hoteles en Guayaramerín afirman contar con una planificación estratégica, mientras que el 30,00% restante no la tienen implementada. Este resultado indica una mayoría significativa de hoteles que reconocen la importancia de la planificación estratégica en la gestión de sus operaciones. Sin embargo, es crucial destacar que el 30,00% de los hoteles no cuentan con una planificación estratégica formal.

El análisis complementario revela una discrepancia entre la afirmación de tener una estructura organizacional y la ausencia de documentación que la respalde. Aunque la mayoría de los hoteles aseguran tener una estructura organizativa, el hecho de que no esté plasmada en un documento sugiere una falta de formalización en los procesos de gestión. Esto puede indicar que las empresas hoteleras se basan principalmente en la experiencia y la comunicación verbal para definir las funciones y responsabilidades de su personal, en lugar de contar con una estructura organizacional formalmente establecida.

Esta discrepancia subraya la importancia de implementar una planificación estratégica documentada y una estructura organizativa claramente definida en los hoteles de Guayaramerín. La formalización de estos aspectos puede mejorar la eficiencia operativa, facilitar la toma de decisiones y fortalecer la competitividad de los hoteles en el mercado.

Tabla 3

¿El hotel cuenta con una planificación estratégica?

Opciones	Cantidad	%
Si	14	70,00
No	6	30,00
Total	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Nivel de planificación

Según los datos recopilados, la mayoría de las empresas hoteleras de Guayaramerín identifican su nivel jerárquico como estratégico, representando el 65,00% de las respuestas, mientras que no se registraron respuestas para el nivel táctico. Además, el 35,00% de las empresas se sitúan en el nivel operativo. Estos resultados destacan la importancia que las empresas otorgan a la planificación estratégica en su gestión, aunque también revelan una

posible falta de claridad o reconocimiento del nivel táctico. Esta falta de identificación podría afectar la coordinación y eficiencia de las actividades operativas, resaltando la necesidad de una mayor atención y definición de los niveles jerárquicos en las empresas hoteleras de la región.

Tabla 4
¿Tiene usted identificado a qué nivel jerárquico pertenece?

Opciones	Cantidad	%
Nivel estratégico	13	65,00
Nivel táctico	0	0,00
Nivel operativo	7	35,00
TOTAL	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Incentivos

Según los resultados obtenidos, el 50,00% de las empresas de servicios hoteleros en Guayaramerín proporcionan estímulos económicos, mejoras en las condiciones laborales o vacaciones como medio de motivación para sus trabajadores, reconociendo así la importancia del recurso humano en el éxito organizacional. Sin embargo, el restante 50,00% de las empresas no brinda ningún tipo de estímulo a sus empleados, lo que sugiere una posible área de mejora en la gestión del capital humano. Estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar políticas de motivación y reconocimiento para aumentar la satisfacción y el rendimiento laboral en el sector hotelero de la región, promoviendo un ambiente laboral positivo y contribuyendo al éxito a largo plazo de las empresas.

Tabla 5
¿Qué tipo de estímulos o motivación empresarial reciben los trabajadores?

Opciones	Cantidad	%
Incentivos económicos	6	30,00
Mejorar las condiciones laborales.	2	10,00
Vacaciones	2	10,00
Ninguna	10	50,00
TOTAL	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Tipo de liderazgo

Según los datos recopilados, el 90,00% de las empresas de servicios hoteleros en Guayaramerín adoptan un estilo de liderazgo autocrático, donde las decisiones son tomadas principalmente por el dueño o líder sin la participación activa de los empleados. Solo un 10,00% de las empresas tienen un liderazgo democrático, en el cual se fomenta la participación y colaboración de los trabajadores en la toma de decisiones. Este predominio del liderazgo autocrático sugiere una falta de participación de los empleados en la toma de decisiones, lo que puede afectar negativamente la moral y la eficiencia del personal. Por lo tanto, se destaca la importancia de promover un liderazgo más democrático en el sector hotelero para mejorar el ambiente laboral y el desempeño organizacional.

Tabla 6

¿Qué tipo de liderazgo tiene la empresa?

Opciones	Cantidad	%
Democrático	2	10,00
Autocrático	18	90,00
Transaccional	0	0,00
Otro	0	0,00
Ninguno	0	0,00
TOTAL	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Control

Según los datos recopilados, el 95,00% de las empresas de servicios hoteleros en Guayaramerín aplican algún tipo de control dentro de su organización, con un único 5,00% que no lo hacen. Mayormente, este control se centra en supervisar el desempeño del personal durante la ejecución de sus tareas y la calidad del servicio ofrecido. Estos resultados reflejan una práctica generalizada de control dentro del sector hotelero, destacando la importancia que las empresas otorgan a la supervisión y el seguimiento de sus operaciones para garantizar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Tabla 7

¿Se aplica algún tipo de control dentro de la empresa?

Opciones	Cantidad	%
Si	19	95,00
No	1	5,00
Total	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Estándares de calidad

Según los datos recopilados, el 85,00% de los servicios hoteleros en Guayaramerín conocen los estándares de calidad que aplica su empresa, mientras que el 15,00% restante no los conocen. Esta mayoría refleja una comprensión generalizada de los estándares de calidad entre los encuestados, lo cual sugiere un enfoque consciente hacia la medición y garantía de la calidad en la prestación de servicios hoteleros. Además, la mayoría de los encuestados ocupaban roles relacionados con la gestión o administración, lo que respalda su familiaridad con estos términos y su importancia en el cumplimiento de los estándares de calidad.

Tabla 8

¿Conoce usted los estándares de calidad que aplica su empresa?

Opciones	Cantidad	%
Si	17	85,00
No	3	15,00
Total	20	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se pudo interpretar que la mayoría de los servicios hoteleros si conocían los estándares de calidad ya que a base de ellos se mide la calidad y la satisfacción de las necesidades de sus clientes, también se debe a que la mayoría de las personas a las que se les realizó la encuesta eran los dueños, encargados, administrativos y recepcionistas entonces ellos si estaban relacionados con estos términos y el cumplimiento de las mismas.

4. DISCUSIONES

Tras analizar los hallazgos de la presente investigación en las empresas hoteleras de Guayaramerín, se observa una tendencia predominante hacia la aplicación de estrategias para alcanzar metas y objetivos, aunque se evidencia la necesidad de mejorar o cambiar dichas estrategias para asegurar un cumplimiento más efectivo. Este hallazgo es consistente con los resultados reportados por Coque (2016), quien señala la presencia de una planificación estratégica en las empresas hoteleras, aunque también indica la necesidad de mejorar las estrategias para lograr los resultados esperados. Por otro lado, se observan discrepancias con los resultados encontrados por Ortiz (2011) en el Hotel Andino Real, donde se señala la ausencia de estrategias y la consecuente dificultad para alcanzar los objetivos.

En cuanto a la estructura organizacional, se encuentra que la mayoría de las empresas hoteleras afirman poseer una estructura, aunque no esté plasmada formalmente. Esta situación coincide con los hallazgos de Silvia (2012), quien también destaca la falta de coordinación y responsabilidad única en tareas específicas debido a la ausencia de una estructura organizacional formal. Sin embargo, Ortiz (2011) reporta que en el Hotel Andino Real no se identifica una estructura organizacional, lo que afecta negativamente la gestión administrativa.

Respecto al liderazgo, se observa una predominancia del liderazgo autocrático en las empresas hoteleras de Guayaramerín, donde el dueño toma todas las decisiones sin consultar a los trabajadores. Estos hallazgos contrastan con los resultados obtenidos por López (2020) y Ortiz (2011), quienes encontraron un liderazgo democrático y participativo, respectivamente, en otros contextos hoteleros. Esta discrepancia sugiere la necesidad de explorar las diferencias en las prácticas de liderazgo entre diferentes empresas y contextos.

En cuanto al control dentro de las empresas hoteleras, se observa una aplicación generalizada de controles, especialmente en la supervisión del personal y el servicio ofrecido. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Ortiz (2011) y Coque (2016), quienes también reportaron la existencia de controles dentro de las empresas hoteleras, enfocados en la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Por último, se destaca la importancia del conocimiento de los estándares de calidad entre los empleados de las empresas hoteleras, lo cual se relaciona directamente con la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Estos hallazgos son consistentes con los resultados encontrados por López (2020) y Ortiz (2011), quienes también destacaron la importancia de los estándares de calidad en la satisfacción del cliente y la mejora del servicio.

Los hallazgos de esta investigación revelan la necesidad de mejorar la planificación estratégica, la estructura organizacional, el liderazgo y la implementación de controles en las empresas hoteleras de Guayaramerín. Estos aspectos son fundamentales para una gestión administrativa efectiva y para garantizar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

5. CONCLUSIONES

La aplicación de estrategias en las empresas hoteleras de Guayaramerín es común, sin embargo, existe una necesidad de mejorar o cambiar estas estrategias para lograr un cumplimiento más efectivo de las metas y objetivos establecidos.

Aunque la mayoría de las empresas hoteleras afirman tener una estructura organizacional, muchas de ellas no la tienen plasmada formalmente, lo que puede resultar en una falta de coordinación y responsabilidad en las tareas.

Predomina un estilo de liderazgo autocrático en las empresas hoteleras de la región, donde el dueño toma todas las decisiones sin consultar a los trabajadores, lo que puede limitar la participación y el compromiso del personal.

Existe una aplicación generalizada de controles dentro de las empresas hoteleras, especialmente en la supervisión del personal y el servicio ofrecido, lo que demuestra un enfoque hacia la gestión administrativa y la calidad del servicio.

La mayoría de los empleados en las empresas hoteleras de Guayaramerín conocen los estándares de calidad aplicados en su empresa, lo cual es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua del servicio.

Los hallazgos de esta investigación subrayan la importancia de una gestión administrativa efectiva en las empresas hoteleras de Guayaramerín para garantizar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y el éxito a largo plazo. Se identifican áreas clave de mejora, como

la planificación estratégica, la estructura organizacional, el liderazgo participativo y la implementación de controles, que pueden contribuir significativamente a la optimización de la gestión administrativa y al cumplimiento de los objetivos empresariales. En conjunto, estos aspectos son fundamentales para mantener la competitividad y la sostenibilidad en el sector hotelero de la región.

6. REFERENCIAS

- Anticona, A., & Haydeé, V. (2017). Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio al cliente de la empresa Educa SRL. Miraflores. Lima. 2016. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTEL_63ce13d969befa366a8b7aad61c79d64
- Borja, V., & Nataly, P. (2017). Modelo de gestión administrativa para los hoteles del cantón Latacunga. LATACUNGA / UTC / 2017.
- Chancusig Toaquiza, A. G., & Sánchez Molina, K. D. (2019). Modelo de gestión administrativo para el “Hostal el Balcón” de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi. Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi; UTC.
- Chusden, G., & del Pilar, S. (2022). Gestión administrativa en la empresa Rio Hotels II del Centro de la Ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - UNTRM.
- Cortiñas, J. L. (2008, agosto 20). ¿Qué es planificación?, Concepto y definición según autores. Apuntes Gestión. <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
- Dueñas Cabezas, A. S., & Muñoz Villacís, D. A. (2015). Modelo de gestión administrativo y operativo de un establecimiento de alojamiento temático en Montañita, provincia de Santa Elena.
- Fernández, E., & Jazmín, O. (2019). La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019.

- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Lema, V., & Maribel, J. (2015). Modelo de gestión administrativa para el hostel La Rosa ubicada en la ciudad de Otavalo.
- López, L. (2020). Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz. <https://cdigital.uv.mx/handle/1944/50969>
- Mendoza Mercado, A. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la universidad autónoma Gabriel René Moreno. *Revista Investigación y Negocios*, 12(19), 75–82. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100008
- Merino, C., & Elizabet, J. (2014). Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán.
- Nima, O., & Florentino, J. A. (2018). Propuesta de implementación del sistema de gestión administrativo para el hotel el conductor silencioso en Aguas Verdes – Tumbes; 2015. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Ortiz, O., & Griselda, C. (2011). Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad en el Servicio del Hotel Andino Real de la ciudad de Ambato.
- Pacheco, A., & Guillermo, C. (2015). Estado de la gestión administrativa en las instituciones residenciales sometidas al régimen de propiedad horizontal ubicadas en los estratos socioeconómicos 3 y 4 de la ciudad de Cartagena de Indias en el 2014. Universidad de Cartagena.

- Vargas, L., & Alejandro, C. (2021). El empowerment y la gestión administrativa en la Industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020. Universidad César Vallejo.
- Vilela Álava, C. (2014). Desarrollo e implementación de un sistema de gestión administrativa para el hotel Dorado del cantón Playas. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2014.
- Yela, R., & Brigitte, M. (2017). Modelo de Gestión Administrativa Para el Hotel San Andres Inn del Cantón Quevedo, Año 2017. Universidad De Guayaquil.
- Zapata, S., & Alexandra, V. (2012). La gestión administrativa y su efecto en las ventas del Supermercado Balarezo Paez Cía. Ltda., del cantón Salcedo.

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERIA EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE GUAYARAMERIN,
2022**

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION OF NURSING STAFF
IN THE MOTHER AND CHILD HOSPITAL OF GUAYARAMERIN, 2022**

Jhennifer Melgar Cuellar
jhennifermelgar@gmail.com

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL BENI “JOSE BALLIVIAN”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

RESUMEN

El estudio examinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín. Se utilizó un enfoque cuantitativo y correlacional, con una muestra compuesta mayormente por mujeres. Se aplicaron análisis estadísticos, revelando una correlación extremadamente alta ($r = 0.997$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esto indica que un ambiente laboral positivo está estrechamente relacionado con una mayor satisfacción entre el personal de enfermería. La correlación fue aún más evidente en cinco dimensiones específicas: sueldo, reconocimientos, beneficios sociales, motivación laboral y solidaridad, todas con coeficientes de correlación cercanos a la perfección. Estos resultados refuerzan la importancia de promover un clima organizacional positivo, caracterizado por una comunicación efectiva, liderazgo sólido y apoyo entre colegas. Mejorar el ambiente laboral podría aumentar significativamente la satisfacción del personal y, potencialmente, mejorar la calidad de la atención al paciente. Este estudio destaca la necesidad de que la gestión del hospital implemente estrategias para mejorar el clima organizacional, lo que podría tener un impacto positivo tanto en el bienestar del personal como en la eficiencia general de la institución.

Palabras clave: Relación, Satisfacción laboral, clima organizacional, personal, Guayaramerín

ABSTRACT

The study examined the relationship between organizational climate and job satisfaction among nursing staff at the Maternal and Child Hospital in Guayaramerín. A quantitative, correlational approach was used, with a sample consisting mostly of women. Statistical analyses were applied, revealing an extremely high correlation ($r = 0.997$) between organizational climate and job satisfaction. This indicates that a positive work environment is closely associated with higher satisfaction among nursing staff. The correlation was even more pronounced in five specific dimensions: salary, recognition, social benefits, job motivation, and solidarity, all with correlation coefficients close to perfection. These findings underscore the importance of promoting a positive organizational climate, characterized by effective communication, strong leadership, and support among colleagues. Improving the work environment could significantly increase employee satisfaction and potentially enhance the quality of patient care. This study highlights the need for hospital management to implement strategies to improve the organizational climate, which could have a positive impact on both employee well-being and overall institutional efficiency.

Keywords: Relationship, Job satisfaction, organizational climate, staff, Guayaramerín

1. INTRODUCCION

La presente investigación aborda el análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín, centrándose en el año 2022. Según Méndez Álvarez (2006), el clima organizacional se define como el ambiente propio de la organización, resultado de la interacción social y la estructura organizacional, expresado a través de variables como objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación. Por su parte, Robbins (1998) describe la satisfacción laboral como las actitudes generales del individuo hacia su trabajo, donde la satisfacción se traduce en actitudes positivas y la insatisfacción en actitudes negativas.

Estudios previos, como el de Ornella (2018) en el Hospital "Víctor Ramos Guardia" de Huaraz, y el de Flores (2018) en el Hospital de Clínicas de La Paz, han explorado la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el contexto de la enfermería. En el

caso específico de Guayaramerín, Darwin (2019) encontró una relación moderadamente positiva y significativa entre el clima organizacional y la motivación del personal. Sin embargo, se identificaron aspectos del clima organizacional que afectan el desempeño laboral, sugiriendo la implementación de medidas correctivas.

Dentro de este marco conceptual, se plantea como objetivo general de la presente investigación determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín. Para ello, se formulan dos hipótesis: una hipótesis alternativa que postula una relación positiva entre ambos aspectos, y una hipótesis nula que indica una relación negativa. El problema científico se centra en la comprensión de esta relación, mientras que los objetivos específicos buscan profundizar en su análisis y comprensión. Este estudio es relevante para la institución hospitalaria, ya que proporcionará información crucial para el diseño e implementación de estrategias destinadas a mejorar el ambiente laboral y el bienestar del personal de enfermería.

2. METODOLOGIA

El propósito de esta investigación es establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal de enfermería del Hospital Materno Infantil de Guayaramerín. Se emplearon fuentes primarias, utilizando la técnica de recolección de información mediante encuestas. Se implementó un cuestionario compuesto por 20 preguntas para cada variable, abordando diversas dimensiones de ambas.

La muestra consistió en 56 trabajadoras del área de enfermería, mayoritariamente del sexo femenino con un 97%, y del sexo masculino con un 3%. Se empleó un enfoque descriptivo, dado que la recolección de datos se realizó en una única ocasión y correlacional, al analizar la relación entre dos variables. El diseño de la investigación fue no experimental, no implicando manipulación de variables, y transversal, debido a la realización del estudio en un período corto, de aproximadamente menos de un mes.

El enfoque metodológico adoptado fue cuantitativo, permitiendo la recopilación de datos numéricos actuales para identificar patrones de comportamiento en el personal de enfermería del Hospital Materno Infantil de Guayaramerín.

3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en esta investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín proporcionan una visión detallada y significativa de la situación actual. A través del análisis de diversas dimensiones y variables, se ha podido evaluar la relación entre el ambiente de trabajo y el grado de satisfacción de las enfermeras. Estos hallazgos no solo ofrecen una comprensión más profunda de la dinámica laboral en el hospital, sino que también sugieren posibles áreas de mejora y estrategias para promover un entorno más favorable y satisfactorio para el personal de enfermería.

El análisis de correlación lineal múltiple realizado permitió medir el grado de relación de la variable independiente (clima organizacional) donde se analiza la relación entre 5 dimensiones de la variable dependiente (satisfacción laboral) cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1
Análisis de correlación lineal

Variable 1	Variable 2 satisfacción laboral	(r) Coeficiente de correlación	(r 2) Coeficiente de determinación
Clima organizacional	D1 Sueldo	0,987	0,956
	D2 Reconocimientos	0,987	0,969
	D3 Beneficios sociales	0,984	0,949
	D4 Motivación laboral	0,99	0,973
	D5 Solidaridad	0,989	0,987

Fuente: Elaboración propia

El alto valor de correlación sugiere una conexión prácticamente perfecta entre el clima organizacional y la satisfacción respecto al sueldo del personal de enfermería. Esto indica que un clima organizacional positivo está altamente asociado con una satisfacción significativa en relación con los salarios.

El valor de correlación extremadamente alto señala una relación prácticamente perfecta entre el clima organizacional y la satisfacción relacionada con el reconocimiento en el trabajo. Esto implica que un ambiente de trabajo positivo está altamente vinculado con una mayor satisfacción por el reconocimiento recibido por parte del personal.

La correlación muy alta sugiere una conexión casi perfecta entre el clima organizacional y la satisfacción con los beneficios sociales. Esto indica que un ambiente de trabajo favorable está estrechamente relacionado con una mayor satisfacción con los beneficios sociales ofrecidos a los empleados.

El valor de correlación extremadamente alto indica una conexión prácticamente perfecta entre el clima organizacional y la motivación laboral del personal de enfermería. Esto implica que un buen clima laboral está altamente asociado con una mayor motivación entre el personal.

La correlación muy alta sugiere una conexión casi perfecta entre el clima organizacional y la satisfacción con la solidaridad en el trabajo. Esto indica que un buen clima laboral está estrechamente vinculado con una mayor satisfacción en términos de solidaridad y apoyo entre los compañeros de trabajo.

Tabla 2

Análisis de correlación lineal entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Correlación de variables			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,997
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	56	56
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,997	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	56	56

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

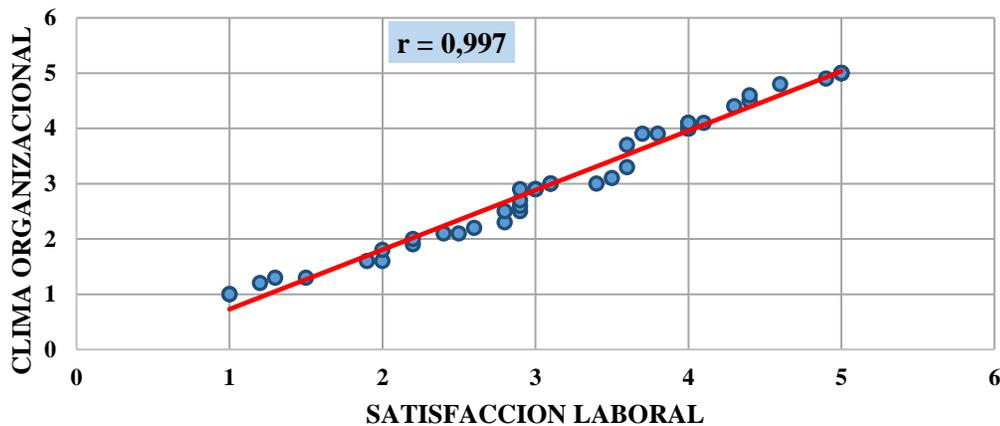
Una correlación de $r = 0.997$ entre el clima organizacional y la satisfacción laboral indica una relación extremadamente fuerte y positiva entre estas dos variables en el contexto del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín.

Este valor cercano a 1 sugiere que existe una asociación prácticamente perfecta entre el clima organizacional, es decir, el ambiente y las condiciones de trabajo percibidas en la institución, y la satisfacción laboral del personal de enfermería. En otras palabras, cuando el clima organizacional es favorable, es altamente probable que el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería sea alto, y viceversa.

Esta interpretación destaca la importancia crucial que tiene el ambiente de trabajo en la percepción y satisfacción de los empleados. Un clima organizacional positivo, caracterizado por factores como una comunicación efectiva, un liderazgo sólido, un ambiente de trabajo colaborativo y apoyo entre los colegas, puede generar un mayor grado de satisfacción laboral entre el personal de enfermería. Por lo tanto, este resultado subraya la necesidad de implementar estrategias y políticas destinadas a mejorar el clima organizacional en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín, ya que esto no solo puede contribuir al bienestar del personal, sino también a la calidad de la atención prestada a los pacientes y al funcionamiento general de la institución.

Figura 1

Correlación lineal entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia

4. DISCUSIONES

La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es un tema de interés creciente en la investigación organizacional y de recursos humanos. Los hallazgos presentados en diferentes estudios ofrecen perspectivas valiosas sobre cómo estas variables influyen en el comportamiento y el desempeño de los trabajadores.

En el estudio realizado por Vásquez y Suárez (2010) con docentes del Consorcio de colegios Parroquiales del Departamento de Piura, se encontró una correlación significativa entre los factores del clima organizacional y las competencias del desempeño laboral. Este hallazgo es consistente con los resultados obtenidos en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín, donde se observó una correlación extremadamente fuerte ($r = 0.997$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería. Ambos estudios resaltan la importancia de un ambiente laboral positivo en el desarrollo de actividades laborales y en el bienestar de los trabajadores.

Por otro lado, el estudio realizado en la empresa "La Chonta" envasadora de agua San Isidro encontró una relación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral, respaldada por un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0.776. Aunque los contextos pueden ser diferentes, este resultado refuerza la idea de que un clima organizacional favorable puede contribuir significativamente al desarrollo del desempeño laboral y al progreso de la institución, como también se puede observar en el ámbito de la enfermería en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín.

Además, es interesante observar la composición de género del personal de enfermería en el hospital, donde el 97% son mujeres y solo un 3% son hombres. Esta distribución de género puede tener implicaciones en la dinámica laboral y el ambiente de trabajo, y podría ser un aspecto a considerar en futuras investigaciones sobre clima organizacional y satisfacción laboral en este contexto específico.

Los hallazgos de estos estudios resaltan la importancia de promover un clima organizacional positivo como una estrategia efectiva para mejorar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en diversas organizaciones, incluido el ámbito de la salud en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín.

5. CONCLUSIONES

El estudio revela una correlación extraordinariamente fuerte ($r = 0.997$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín. Este hallazgo resalta la influencia significativa que el ambiente laboral tiene en el nivel de satisfacción del personal. Un clima organizacional positivo, caracterizado por una comunicación efectiva, un liderazgo sólido, un ambiente colaborativo y el reconocimiento del trabajo, se asocia estrechamente con una mayor satisfacción laboral entre los empleados. Por tanto, es fundamental para la gestión de la institución implementar estrategias para mejorar el clima organizacional, lo que podría tener un impacto positivo tanto en el bienestar del personal como en la calidad de la atención prestada a los pacientes.

A nivel específico se pudo establecer una alta correlación entre el clima organizacional y la satisfacción respecto al sueldo ($r = 0.987$) sugiere que un ambiente laboral positivo está estrechamente relacionado con una mayor satisfacción en términos de remuneración. Esto resalta la importancia de ofrecer salarios justos y competitivos para promover la satisfacción y el bienestar del personal de enfermería en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín.

La correlación extremadamente alta entre el clima organizacional y la satisfacción relacionada con los reconocimientos en el trabajo ($r = 0.987$) subraya la importancia de reconocer y valorar el trabajo del personal de enfermería. Esto indica que un clima organizacional positivo, que fomente el reconocimiento y la apreciación, puede ser fundamental para aumentar la satisfacción laboral y promover un ambiente de trabajo motivador.

La correlación muy alta entre el clima organizacional y la satisfacción con los beneficios sociales ($r = 0.984$) destaca la influencia positiva que un entorno laboral favorable puede tener en la percepción de los beneficios ofrecidos a los empleados. Esto sugiere que proporcionar beneficios sociales adecuados y atractivos puede contribuir significativamente a la satisfacción y al bienestar del personal de enfermería en el hospital.

La correlación prácticamente perfecta entre el clima organizacional y la motivación laboral ($r = 0.990$) indica que un ambiente laboral positivo está altamente relacionado con niveles más altos de motivación entre el personal de enfermería. Esto resalta la importancia de

promover un clima organizacional que fomente la motivación intrínseca y el compromiso con el trabajo, lo que puede mejorar el desempeño y la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes.

La correlación casi perfecta entre el clima organizacional y la satisfacción en términos de solidaridad en el trabajo ($r = 0.989$) sugiere que un ambiente laboral positivo está estrechamente asociado con una mayor satisfacción en términos de apoyo y colaboración entre los colegas. Esto resalta la importancia de promover un ambiente de trabajo inclusivo y solidario, que fomente la cooperación y el trabajo en equipo entre el personal de enfermería.

6. REFERENCIAS

- Fiallo D., et. al., (2015). “*El clima organizacional dentro de una empresa*” Revista Contribuciones a la Economía. https://econpapers.repec.org/article/ervcontri/y_3a2015_3ai_3a2015-03_3a04.htm
- Monteza Nancy. (2010) “*Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es salud*” Chiclayo, Perú. <https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/KOHA-OAI-TEST:19214>
- Paredes ME, País D. (2015) “*Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque Rev. Salud & Vida*”. Sipanense Vol. 2/Nº1. ISSN 2313-0369. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78>
- Fiallo M, et. al. 2015. “*El Clima Organizacional dentro de una empresa*”, Revista Contribuciones a la Economía, septiembre 2015 <https://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Sánchez Barriga. 1993. “*Técnicas de Administración de Recursos Humanos*” (3 ed.). México: Limusa S.A Definición de Administración. Promonegocios.net. <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html#notas>
- Puerto, D. (2010). “*La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización*”. Revista de la Escuela de negocios de la Universidad del Norte. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1025/4971>

- Noboa, J. (2019). “*Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral*”.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
- Molina, M. (2011). “*La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas*”. Universidad Autónoma del Estado Hidalgo,
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- Chiavenato, I. (1999). “*Factores organizacionales*”.
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19066/Capitulo2.pdf>
- Alfaro, L. (2015). “*Factores de la Satisfacción Laboral*”. Universidad católica de Perú.
[https://www.academia.edu/4877506/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL#:~:text=Para%20medir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral,y%20\(d\)%20Beneficios%20Econ%C3%B3micos](https://www.academia.edu/4877506/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL#:~:text=Para%20medir%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral,y%20(d)%20Beneficios%20Econ%C3%B3micos)

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE GUAYARAMERÍN, 2022

BUSINESS DIAGNOSIS IN THE CITY OF GUAYARAMERÍN, 2022

Pérez Sánchez Michely

perezsanchezmichely@gmail.com

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL BENI JOSÉ BALLIVIÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

RESUMEN

La investigación se centra en realizar un diagnóstico empresarial en Guayaramerín, Beni, Bolivia, para comprender la situación económica de la región y los desafíos que enfrentan las empresas locales. Se empleó un enfoque descriptivo transversal, recopilando datos sobre la legalidad de las empresas, su antigüedad en el sector, el origen del financiamiento, la capacidad de expansión y la representación de género en el liderazgo empresarial. Los resultados revelan que la mayoría de las empresas operan de manera formal (88.10%), con una proporción significativa en la informalidad (11.90%). Respecto a la antigüedad en el sector, se observa una diversidad, con un notable porcentaje de empresas con menos de 6 años de antigüedad (38.78%), indicando un dinamismo en el emprendimiento local. Sin embargo, la capacidad de expansión se ve limitada en la mayoría de las empresas, con un alto porcentaje que manifiesta no estar preparado para expandirse (86.05%). Además, existe una marcada disparidad de género en el liderazgo empresarial, con un claro predominio masculino (73.13%), lo que resalta la necesidad de promover la igualdad de género en el ámbito empresarial. En conjunto, estos hallazgos subrayan la importancia de abordar las barreras que limitan la capacidad de expansión y promover la formalización y la igualdad de género para promover un desarrollo económico equitativo y sostenible en Guayaramerín. La implementación de políticas que fomenten la formalización, faciliten el acceso al financiamiento y promuevan la participación femenina en roles de liderazgo son fundamentales para mejorar el entorno empresarial y promover un desarrollo económico equitativo en la región.

Palabras claves: Economía, clasificación, sector, urbano, informal.

ABSTRACT

The research focuses on conducting a business diagnosis in Guayaramerín, Beni, Bolivia, to understand the economic situation of the region and the challenges facing local businesses. A cross-sectional descriptive approach was used, gathering data on the legality of businesses, their seniority in the sector, the origin of financing, the capacity for expansion, and gender representation in business leadership. The results reveal that the majority of businesses operate formally (88.10%), with a significant proportion operating informally (11.90%). Regarding seniority in the sector, diversity is observed, with a notable percentage of businesses with less than 6 years of seniority (38.78%), indicating dynamism in local entrepreneurship. However, the capacity for expansion is limited in most businesses, with a high percentage indicating not being prepared to expand (86.05%). Additionally, there is a marked gender disparity in business leadership, with a clear male predominance (73.13%), highlighting the need to promote gender equality in the business sphere. Overall, these findings underscore the importance of addressing barriers limiting expansion capacity and promoting formalization and gender equality to foster equitable and sustainable economic development in Guayaramerín. The implementation of policies that encourage formalization, facilitate access to financing, and promote female participation in leadership roles is essential to improve the business environment and promote equitable economic development in the region.

Keywords: Economy, classification, sector, urban, informal.

1. INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en línea con numerosos países, indica que el crecimiento económico, por sí solo, no garantiza un aumento en las fuentes de ingreso, especialmente para los sectores más vulnerables. Sugiere, en consecuencia, una revisión de la economía empresarial para evaluar si ha conseguido satisfacer las necesidades existentes. En Bolivia, el desarrollo económico del país a menudo deja en la periferia a ciertos sectores, en gran medida debido a su operación informal y a la corta duración de muchas empresas, lo que conduce a una reducción lenta de la pobreza, impactando ciudades como Guayaramerín,

ubicada en el departamento del Beni, con 44,446 habitantes según proyecciones del INE. Estas razones han dado paso a la primera investigación científica en la región, y la información recopilada del diagnóstico empresarial ofrecerá diversas perspectivas sobre su realidad económica.

El presente artículo se basa en estudios previos, como el de Jaramillo (2014) en la ciudad de Ipiales-Colombia, que reveló que el 55.27% de las empresas pagan arriendo, el 45.7% son formales, y el 54.3% no posee registro mercantil. Igualmente, según su tamaño, el 80.66% de estas resultaron ser microempresas, con un tiempo de funcionamiento menor a 3 años representado por el 55.36%. Estudios similares, como el de Romero et al. (2018) en Colombia, identificaron la necesidad empresarial, reflejando un sector desorganizado que requiere la ayuda del Estado. Por ello, se pretende aplicar metodologías multicriterio para contribuir con datos de geolocalización que fortalezcan la innovación empresarial. También se puede mencionar la investigación de Bravo y Romo (2021) en la ciudad de Cuenca, Ecuador, que arrojó datos como que el 93.33% de las empresas aseguran que la pandemia puso en riesgo su negocio, y el 25.33% tiene incorporado marketing y comunicación digital.

Ante estos hallazgos, resulta imprescindible cuantificar las empresas existentes en la ciudad de Guayaramerín, con el fin de describir y documentar todas las fuentes de subsistencia, tanto sólidas como precarias, en nuestro entorno. Se pondrá énfasis en interrogantes como el estatus legal e informal de las empresas, su tamaño según el número de empleados y los principales productos que producen o servicios que brindan. Se enfocará especialmente en los años de funcionamiento empresarial, que pueden proporcionar un indicador del nivel de vida promedio en las empresas en función de su rentabilidad. Además, se explorarán nuevas métricas, como la segmentación porcentual de empresas públicas/privadas y la concentración de actividades por distrito, ya que actualmente se carece de esta información. Por tanto, el problema científico abordado es el diagnóstico empresarial de Guayaramerín en el área urbana, y el objetivo general es describir la situación de las empresas en la ciudad mediante un diagnóstico empresarial para el año 2022.

2. METODOLOGIA

La presente investigación se enmarca en un diseño no experimental, dado que la variable en estudio no ha sido manipulada. Se trata de un estudio descriptivo de tipo transversal llevado a cabo en la ciudad de Guayaramerín, provincia Vaca Diez, en el departamento del Beni, con el propósito de realizar un diagnóstico empresarial de las zonas urbanas que engloban las 32 Organizaciones Territoriales de Base (OTB) comprendidas en los cuatro distritos analizados.

En este contexto, se utilizaron varios métodos. En primer lugar, se empleó el método histórico-lógico para investigar trabajos anteriores y seguir la secuencia de información. Asimismo, se utilizó el método analítico-sintético para analizar los datos recolectados de las encuestas y elaborar una síntesis. Finalmente, se aplicó el método inductivo-deductivo, mediante el cual se llegó a una conclusión general a partir de resultados específicos.

La recopilación de datos comenzó con una actualización cartográfica tipo censo de todas las empresas activas en la ciudad. Se llevó a cabo un registro de observación con dos ítems (ubicación y actividad/inactividad) con el objetivo de delimitar la población, la cual contemplaba 294 empresas. Este dato fue sometido a fórmulas con el fin de determinar el tamaño de la muestra a encuestar. Como resultado, se obtuvo una muestra de 167 empresas seleccionadas aleatoriamente. Los propietarios o gerentes encargados de las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas fueron abordados amablemente para responder un cuestionario previamente diseñado y validado. El estudio se realizó entre el 8 y el 26 de noviembre del presente año, en horarios matutinos.

Los datos recopilados fueron sometidos a análisis estadístico utilizando el software SPSS para simplificar los resultados.

3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos del estudio de diagnóstico empresarial en la ciudad de Guayaramerín ofrecen una visión detallada y actualizada del panorama empresarial urbano en el departamento del Beni, Bolivia. A través de métodos de investigación rigurosos y una amplia recopilación de datos, se han identificado las características clave de las empresas en la región, su estructura, desafíos y oportunidades. Estos resultados son fundamentales para

comprender mejor el entorno empresarial local y para orientar políticas y estrategias que impulsen el crecimiento económico y la sostenibilidad en la zona.

Tamaño de empresa

La tabla 1 muestra la distribución de unidades económicas urbanas según su tamaño basado en el número de empleados. La mayoría de estas unidades se clasifican como microempresas, representando el 64,63% del total, seguidas por las empresas pequeñas con el 21,77%, las medianas con el 10,54%, y las grandes con solo el 3,06%.

Este resultado evidencia una predominancia significativa de microempresas en el tejido empresarial de Guayaramerín, reflejando una estructura empresarial caracterizada por la presencia predominante de pequeñas unidades económicas. Esta distribución puede tener implicaciones importantes en términos de empleo, inversión y desarrollo económico local, sugiriendo la necesidad de políticas y estrategias específicas dirigidas a apoyar y fortalecer este sector empresarial emergente.

Tabla 1
Tamaño de empresa

Categoría	N°	%
Microempresas	190	64,63
Empresas pequeñas	64	21,77
Empresas medianas	31	10,54
Empresas grandes	9	3,06
Total	294	100,00

Fuente: Elaboración propia

Sector económico

La Tabla 2 presenta la distribución de las actividades empresariales según el sector económico en el que operan, clasificadas en sector primario, sector secundario y sector terciario. Se observa que, de un total de 294 empresas, el 2.38% se encuentra en el sector primario, el 6.46% en el sector secundario y el 91.16% en el sector terciario.

Este análisis revela una marcada preponderancia del sector terciario en el panorama empresarial de Guayaramerín, lo que refleja una economía predominantemente orientada hacia los servicios. La abrumadora mayoría de empresas se encuentran involucradas en actividades del sector terciario, como comercio, servicios financieros, turismo, entre otros. Por otro lado, el bajo porcentaje de empresas en el sector primario y secundario sugiere un menor énfasis en actividades como agricultura, ganadería o manufactura en la economía local.

Esta distribución sectorial puede tener implicaciones significativas en términos de empleo, desarrollo económico y diversificación económica. Es importante entender cómo estas tendencias sectoriales pueden afectar la estabilidad económica y el crecimiento a largo plazo de la región, así como identificar posibles oportunidades de inversión y desarrollo en sectores menos representados.

Tabla 2.
Sectores económicos

Categoría	N°	%
Sector primario	7	2,38
Sector secundario	19	6,46
Sector terciario	268	91,16
Total	294	100,00

Fuente: Elaboración propia

Origen del financiamiento

Se evidencia que, de un total de 294 empresas, el 19.39% son empresas públicas, mientras que el 80.61% restante son empresas privadas.

Este resultado pone de manifiesto una clara predominancia del sector privado en la actividad empresarial de la ciudad de Guayaramerín. La abrumadora mayoría de las empresas operan con financiamiento privado, lo que refleja el fuerte impulso del sector privado en la economía local. Esta inclinación hacia el sector privado puede tener implicaciones significativas en términos de regulación, políticas económicas y acceso a recursos financieros y

gubernamentales. Asimismo, puede influir en la competitividad y el desarrollo económico de la región.

Por otro lado, la presencia de un porcentaje considerable de empresas públicas sugiere la importancia del sector público en la economía local y su papel en la prestación de servicios y generación de empleo. Sin embargo, es necesario realizar un análisis más detallado para comprender mejor la dinámica entre los sectores público y privado y su impacto en el desarrollo económico de la región.

Tabla 3.

Origen de financiamiento empresarial

Categoría	N°	%
Empresas públicas	57	19,39
Empresas privadas	237	80,61
Total	294	100,00

Fuente: Elaboración propia

Antigüedad

Se observa que, de un total de 294 empresas, el 38.78% tienen entre 0 y 6 años de antigüedad, el 33.67% tienen entre 7 y 15 años, y el 27.55% tienen igual o más de 16 años en el sector.

Este resultado refleja una diversidad en la antigüedad de las empresas en el sector empresarial de Guayaramerín. Es notable que una proporción significativa de empresas tienen una antigüedad relativamente corta, entre 0 y 6 años, lo que sugiere un dinamismo y una actividad emprendedora en la región. Estas empresas pueden representar nuevas iniciativas empresariales que contribuyen al crecimiento económico y la creación de empleo en la ciudad.

Por otro lado, la presencia de un porcentaje considerable de empresas con una antigüedad más prolongada, de 16 años o más, indica la existencia de empresas establecidas y consolidadas en el sector. Estas empresas pueden tener una ventaja competitiva debido a su experiencia y conocimiento del mercado, pero también pueden enfrentar desafíos en términos de adaptación a cambios en el entorno empresarial y la tecnología.

En general, la diversidad en la antigüedad de las empresas sugiere un panorama empresarial dinámico y en evolución en Guayaramerín, con una combinación de nuevas empresas emergentes y empresas establecidas que contribuyen al desarrollo económico y social de la región.

Tabla 4.
Años de vida empresarial

Categoría	N°	%
De 0 a 6 años	114	38,78
De 7 a 15 años	99	33,67
Igual a mayor a 16 años	81	27,55
Total	294	100,00

Fuente: Elaboración propia

Capacidad de expansión

Se observa que, de un total de 294 empresas, el 86.05% indicó que no está preparado para expandirse, mientras que el 13.95% restante expresó estarlo en gran medida.

Este resultado revela una tendencia predominante hacia la falta de preparación para la expansión entre las empresas en Guayaramerín. La abrumadora mayoría de las empresas encuestadas no se consideran listas para expandir sus operaciones o actividades comerciales. Esto puede deberse a una variedad de factores, como limitaciones financieras, recursos humanos insuficientes, falta de infraestructura adecuada o incertidumbre económica.

La baja proporción de empresas que indican estar preparadas para expandirse sugiere que existe un potencial significativo para el crecimiento empresarial en la región, pero que este potencial no está siendo aprovechado plenamente. La falta de preparación para la expansión puede representar una barrera importante para el desarrollo económico y la competitividad de las empresas locales.

Este hallazgo subraya la importancia de identificar y abordar los obstáculos que impiden la capacidad de expansión de las empresas en Guayaramerín. La implementación de políticas y estrategias que promuevan el crecimiento empresarial y brinden apoyo a las empresas para

superar estas barreras podría contribuir significativamente al desarrollo económico sostenible de la región.

Tabla 5.
Capacidad de expansión empresarial

Categoría	N°	%
No está preparado	253	86,05
En gran medida	41	13,95
Total	294	100,00

Fuente: Elaboración propia

Asentamiento legal

Se observa que, de un total de 294 empresas, el 88.10% están constituidas formalmente, mientras que el 11.90% restante opera en la informalidad.

Este resultado destaca la predominancia de empresas con asentamiento formal en Guayaramerín, lo que sugiere un alto nivel de cumplimiento legal y formalidad en el establecimiento y operación de empresas en la región. La mayoría de las empresas encuestadas están registradas legalmente y operan dentro del marco normativo establecido por las autoridades.

Por otro lado, la presencia de un porcentaje significativo de empresas que operan en la informalidad indica la existencia de desafíos en términos de cumplimiento legal y regulación empresarial. Las empresas en la informalidad pueden enfrentar riesgos legales, dificultades para acceder a financiamiento formal y limitaciones en su crecimiento y desarrollo.

Este hallazgo subraya la importancia de fortalecer los mecanismos de registro y regulación empresarial para fomentar la formalización de empresas en Guayaramerín. La promoción de políticas y programas que faciliten el registro y el cumplimiento legal puede ayudar a reducir la informalidad y promover un entorno empresarial más seguro y favorable para el crecimiento económico y el desarrollo sostenible.

Tabla 6.

Asentamiento legal de las empresas

Categoría	N°	%
Asentamiento formal	259	88,10
Informalidad empresarial	35	11,90
Total	294	100,00

Fuente: Elaboración propia

Genero

Se observa que, de un total de 294 empresas, el 26.87% tienen liderazgo femenino, mientras que el 73.13% restante está liderado por hombres.

Este resultado pone de manifiesto una disparidad significativa en la representación de género en el entorno empresarial de Guayaramerín, donde los hombres superan considerablemente en número a las mujeres en roles de liderazgo empresarial. La predominancia masculina puede reflejar desigualdades de género arraigadas en la sociedad y en el ámbito empresarial, como barreras de acceso a oportunidades, estereotipos de género y limitaciones en el acceso a recursos y redes empresariales. La baja proporción de liderazgo femenino destaca la necesidad de promover la igualdad de género en el sector empresarial y de implementar medidas que fomenten la participación y el liderazgo de las mujeres en roles empresariales. Esto no solo es fundamental para avanzar hacia la igualdad de género, sino también para impulsar la diversidad y la innovación en las empresas, mejorar la toma de decisiones y promover un desarrollo económico más equitativo y sostenible.

El análisis de género en el contexto empresarial de Guayaramerín es crucial para comprender y abordar las desigualdades de género existentes y para promover un entorno empresarial más inclusivo y diverso.

Tabla 7.

Género de los empresarios

Genero	N°	%
Femenino	79	26,87
Masculino	215	73,13
Total	294	100,00

Fuente: Elaboración propia

4. DISCUSIONES

Los resultados de la encuesta realizada ofrecen una visión amplia y detallada del panorama empresarial en Guayaramerín, contrastando con investigaciones anteriores como las de Jaramillo (2014) y Agudelo (2021), que se centraron únicamente en el sector privado, excluyendo la perspectiva del sector público y limitando así el conocimiento general. Además, la clasificación por tamaño de empresas revela que las microempresas tienen un papel destacado en la economía local, en línea con informes gubernamentales como los del Ministerio de Desarrollo y Economía Plural de Bolivia (2020) y el Instituto Boliviano de Comercio Exterior (2019), que también señalan la predominancia de este tipo de empresas en el sector terciario.

Estos hallazgos coinciden con las tendencias observadas a nivel nacional y en otros países, como lo indica Sansores (2019). Sin embargo, a pesar de la importancia de las microempresas, las grandes empresas representan solo un pequeño porcentaje del total, lo que refleja una distribución desigual en el panorama empresarial.

Por otro lado, aunque el funcionamiento informal de las empresas en Guayaramerín es mínimo, su impacto en el crecimiento económico de la ciudad no debe pasarse por alto, en contraste con los hallazgos de Velasco (2016).

Finalmente, se destaca que las empresas privadas con financiamiento propio o mediante préstamos bancarios lideran la economía local, lo que podría ser un atractivo para potenciales inversores interesados en la ciudad. Este análisis evidencia la complejidad y la diversidad del tejido empresarial en Guayaramerín, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y políticas de desarrollo económico en la región.

5. CONCLUSIONES

La mayoría de las empresas en Guayaramerín operan de manera formal, lo que indica un grado significativo de cumplimiento legal y formalidad en el establecimiento y operación de negocios en la región.

La distribución de empresas según su antigüedad en el sector refleja una diversidad en el panorama empresarial, con un notable porcentaje de empresas con menos de 6 años de antigüedad, lo que sugiere un dinamismo y actividad emprendedora en la zona.

La capacidad de expansión de las empresas se ve limitada en la mayoría de los casos, lo que indica la presencia de obstáculos o limitaciones que dificultan el crecimiento y desarrollo de los negocios en la región.

La representación de género en el liderazgo empresarial muestra una clara disparidad, con una marcada predominancia masculina, lo que subraya la necesidad de promover la igualdad de género y fomentar la participación femenina en roles de liderazgo en el ámbito empresarial.

La existencia de un porcentaje significativo de empresas operando en la informalidad señala la necesidad de fortalecer los mecanismos de registro y regulación empresarial, así como de implementar medidas que promuevan la formalización y el cumplimiento legal en el entorno empresarial de Guayaramerín.

En síntesis, la investigación sobre el diagnóstico empresarial en Guayaramerín destaca la diversidad y complejidad del entorno empresarial en la región, así como la presencia de desafíos y áreas de mejora que requieren atención. Promover la formalización, facilitar el acceso al financiamiento, fomentar la capacidad de expansión y promover la igualdad de género son aspectos fundamentales para promover un desarrollo económico equitativo y sostenible en la región.

6. REFERENCIAS

Jaramillo Mejía, V. D. (2014). Diagnóstico Empresarial De La Ciudad De Ipiales: una aproximación a partir del censo económico – empresarial. *Tendencias*, 15(1), 9. <https://doi.org/10.22267/rtend.141501.48>

Guerrero et. al (2020). Diagnóstico situacional en microempresas mexicanas: fracaso o sobrevivencia empresarial. *Revista de ciencias sociales - Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 26(1), 61–76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384406>

- Cortés, A. P. (2017). Análisis empresarial en crecimiento y desarrollo regional de Bogotá DC y municipios estratégicos de Cundinamarca. In *Vestigium Ire*, 11(2), 113–131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7883808>
- Rotta, L. D., & Calá, C. D. (2017). Dinámica empresarial en la industria argentina: ¿Qué sucedió en las provincias desde la convertibilidad? *Desarrollo economico*, 57(221), 91–118. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6185988>
- Agudelo et al (2021). Diagnóstico de los emprendedores industriales apoyados por entidades de fortalecimiento empresarial en la Provincia de Tundama. *I3+*, 4(1), 75–91. <https://doi.org/10.24267/23462329.793>.
- Betancourt et al (2020). La gestión empresarial ante la crisis del covid-19 y el escenario futuro en las Py-MEs del cantón Arenillas, provincia de El Oro, Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 496–514. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.447>
- Nieto, H. D. (2020). Análisis del COVID - 19 en Colombia: 27 de mayo 2020. *Hojas de El Bosque*, 7(11), 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7827412>
- Cortés, A. P. (2017). Análisis empresarial en crecimiento y desarrollo regional de Bogotá DC y municipios estratégicos de Cundinamarca. In *Vestigium Ire*, 11(2), 113–131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7883808>
- Estudio: Censo Empresarial 2021 – Cámara de Comercio del Putumayo. (s/f). Org.co. Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de <https://ccputumayo.org.co/estudio-censo-empresarial-2021/>
- Guerrero et al (2020). Diagnóstico situacional en microempresas mexicanas: fracaso o sobrevivencia empresarial. *Revista de ciencias sociales - Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 26(1), 61–76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384406>
- Rotta, L. D., & Calá, C. D. (2017). Dinámica empresarial en la industria argentina: ¿Qué sucedió en las provincias desde la convertibilidad? *Desarrollo economico*, 57(221), 91–118. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6185988>

Gong y Zhang 2019). Diagnostico empresarial en la ciudad de JUAREZ 45(3), 1034-1056.
<https://www.doi.org/10.1177/014920631668764>

Brüderl, J., y Schussler, R. (1990). Investigación empresarial en la ciudad de Guadalajara 35(3), 530-547. <https://www.doi.org/10.2307/2393316/>

Jimenes en el Diario Oficial de la Federación (2009). Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009

Sansores et al (2019) Elaboraron un artículo denominado investigación empresarial para el desarrollo económico de Medellín. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063104008/html>

Ortíz en el año 2007 publico un articulo denominado Diagnostico económico en la ciudad de Bogotá. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312015000200006

Gonzáles et. Al 2009, Investigación: Estudio de situación empresarial en el Colombia. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29741>

Núñez y Pereira en el año 2016: Presentaron un estudio de Unidades productivas de la Ciudad de Bogotá https://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44

López en (1997). Organización Internacional de trabajo, crecimiento y desarrollo económico 35(3), 530-547. <https://doi.org/10.2307/23933169>

Mercado (2009). Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Recuperado del INE. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009

CALIDAD EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA CAPAG R.L.

QUALITY IN DRINKING WATER SERVICE AND USER SATISFACTION OF CAPAG R.L.

Merilisie Roca Suárez
merirocasuarez@gmail.com

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL BENI JOSE BALLIVIAN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

RESUMEN

En este estudio, se investigó la relación entre la calidad del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en la Cooperativa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado en Guayaramerín. Se aplicó un diseño de investigación correlacional transversal, utilizando técnicas de encuesta para recopilar datos de 190 usuarios. Se emplearon análisis estadísticos, incluyendo el coeficiente de correlación de Pearson y regresión lineal, para analizar la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Los resultados revelaron correlaciones positivas y significativas entre la calidad del servicio y diversas dimensiones de satisfacción del usuario, como comunicación, transparencia, expectativas y lealtad, con coeficientes de correlación que oscilaron entre 0,628 y 0,793. Además, se encontró una correlación muy alta ($r=0,825$) entre la calidad del servicio y la satisfacción general del usuario. Estos hallazgos sugieren que una mayor calidad en la prestación del servicio de agua potable está asociada positivamente con niveles más altos de satisfacción de los usuarios. La investigación proporciona una comprensión profunda de la importancia de mantener altos estándares de calidad en el servicio para garantizar la satisfacción y el bienestar de los usuarios en el contexto específico de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado.

Palabras clave: Calidad del servicio, Satisfacción, usuario, cooperativa, Guayaramerín

ABSTRACT

In this study, the relationship between the quality of drinking water service and user satisfaction was investigated at the Cooperative for Drinking Water and Sewer Service in Guayaramerín. A cross-sectional correlational research design was employed, utilizing

survey techniques to collect data from 190 users. Statistical analyses, including Pearson's correlation coefficient and linear regression, were used to analyze the association between service quality and user satisfaction. The results revealed positive and significant correlations between service quality and various dimensions of user satisfaction, such as communication, transparency, expectations, and loyalty, with correlation coefficients ranging from 0.628 to 0.793. Additionally, a very high correlation ($r=0.825$) was found between service quality and overall user satisfaction. These findings suggest that higher quality in the provision of drinking water service is positively associated with higher levels of user satisfaction. The research provides a deep understanding of the importance of maintaining high quality standards in service delivery to ensure user satisfaction and well-being in the specific context of drinking water and sewer services.

Keywords: Service quality, Satisfaction, user, cooperative, Guayaramerín

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se ha observado una clara evolución y sensibilización por parte de las empresas hacia los conceptos de "servicio" y "servicios". La importancia de la "calidad del servicio" está en constante aumento, siendo entendida siempre desde la perspectiva de los clientes, quienes evalúan la prestación en función de su percepción, la diferencia entre el servicio recibido y sus expectativas previas al consumo. En consecuencia, nuestra economía se ha transformado en una economía de servicios.

La calidad es un aspecto fundamental en nuestra actividad diaria, permitiéndonos mejorar continuamente como empleados, miembros de equipos de trabajo e individuos, independientemente del ámbito en el que nos desenvolvamos. De hecho, esto constituye una de las principales fortalezas de las pequeñas empresas a nivel mundial, nacional y local.

En la actualidad, las empresas compiten intensamente por captar el mayor número de clientes posible, pues sin ellos, la existencia misma de la empresa estaría en entredicho. Es por ello que no solo se enfocan en la calidad de los productos, sino también en el servicio ofrecido (atención al cliente, instalaciones, comunicación, entre otros), con el objetivo de mantener satisfechos a sus clientes y cumplir con todas sus expectativas.

La Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado Guayaramerín (CAPAG R.L.) es la única entidad responsable de abastecer de agua a la población, ofreciendo servicios de agua y alcantarillado. Con el crecimiento de la empresa y el desarrollo de sus actividades, se ha identificado la problemática relacionada con la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción de los usuarios.

En este contexto, la presente investigación titulada "Calidad en el servicio de agua potable y satisfacción de los usuarios de CAPAG R.L." tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio de agua y la satisfacción de los usuarios. Se aplicó una encuesta a 190 usuarios utilizando la escala de Likert, lo que permitió evaluar la calidad del servicio proporcionado y el grado de satisfacción de los usuarios.

El propósito de este estudio es establecer una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, con el fin de mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Cooperativa. Para lograr este objetivo, se pretende identificar los puntos débiles y tomar las medidas necesarias para mejorar las áreas que lo requieran.

2. METODOLOGIA

La investigación de la relación entre la calidad del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de CAPAG se desarrolló como un estudio correlacional con el propósito de explorar la R.L. Este enfoque se escogió por su capacidad para examinar la asociación entre variables sin modificar su naturaleza, permitiendo una observación del fenómeno en su contexto natural. Para medir esta relación, se emplearon el coeficiente de correlación de Spearman y la regresión lineal, utilizando fórmulas específicas para calcular dichos coeficientes. Además, se optó por un diseño transversal, que facilitó la recolección de datos en un único momento, simplificando así la evaluación de las variables en un período determinado. La población de estudio estuvo constituida por los usuarios de la Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado Guayaramerín R.L., mientras que la muestra se seleccionó mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, resultando en una muestra de 190 usuarios.

El método de investigación empleado combinó enfoques inductivos y deductivos, lo que posibilitó el análisis de hechos particulares relacionados con la calidad del servicio y la

satisfacción de los usuarios para formular conclusiones generales. Se utilizaron técnicas de análisis y síntesis para separar la información recopilada y obtener conclusiones significativas del estudio. Asimismo, se aplicaron métodos históricos y lógicos para recopilar información sobre eventos pasados y explicar sucesos futuros relacionados con las variables de estudio. La recolección de datos se realizó a través de encuestas, utilizando una escala de respuesta tipo Likert para evaluar las percepciones de los usuarios. Se aseguró la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición, así como la exhaustividad en la investigación documental bibliográfica para respaldar y complementar los hallazgos del estudio.

3. RESULTADOS

En esta sección, se presentarán los resultados obtenidos tras el análisis de variables clave en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Se examinaron diversas dimensiones de la calidad del servicio, incluyendo tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad o conocimientos, y empatía o atención individualizada. Asimismo, se evaluaron aspectos fundamentales para la satisfacción del cliente, tales como comunicación, transparencia, expectativas y lealtad. Los resultados proporcionarán una visión integral de la percepción de los usuarios respecto al servicio de agua potable de la Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado Guayaramerín R.L., destacando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.

Tabla 1
Correlación entre la variable calidad del servicio y dimensiones: Comunicación, transparencia, expectativa y lealtad.

Variable 1	Variable 2 Satisfacción de los usuarios	(r) Coeficiente de correlación	(r ²) Coeficiente de determinación
Calidad en el servicio	D1 Comunicación	0,628	0,395
	D2 Transparencia	0,733**	0,585
	D3 Expectativa	0,793**	0,658
	D4 Lealtad	0,769**	0,633

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la relación entre la variable "Calidad en el servicio" y las dimensiones específicas de la satisfacción del cliente revela hallazgos significativos. En primer lugar, se observa una correlación positiva moderadamente fuerte entre la calidad en el servicio y la dimensión de "Comunicación" ($r = 0,628$, $p < 0,05$). Este resultado sugiere que un mayor

nivel de calidad en el servicio se asocia con una mejor comunicación entre la cooperativa y los usuarios.

En segundo lugar, se destaca una correlación positiva notablemente fuerte entre la calidad en el servicio y la dimensión de "Transparencia" ($r = 0,733$, $p < 0,01$). Esto indica que una mayor calidad en el servicio está relacionada con una mayor transparencia en las acciones y procesos de la empresa, lo que probablemente contribuye a una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Además, se encuentra una correlación positiva muy fuerte entre la calidad en el servicio y la dimensión de "Expectativas" ($r = 0,793$, $p < 0,01$). Este resultado sugiere que un servicio de mayor calidad tiende a cumplir más consistentemente con las expectativas previas de los usuarios, lo que a su vez influye positivamente en su satisfacción.

Por último, se identifica una correlación positiva muy fuerte entre la calidad en el servicio y la dimensión de "Lealtad" ($r = 0,769$, $p < 0,01$). Esto indica que los usuarios tienden a ser más leales a la empresa cuando perciben un servicio de mayor calidad, lo que implica un mayor compromiso y retención por parte de los clientes.

Tabla 2

Correlación entre las variables calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios.

	Calidad en el servicio	Satisfacción de los usuarios.
Calidad en el servicio.	1	,825**
Correlación de Pearson		,000
Sig. (bilateral)		
N	190	190
Satisfacción de los usuarios.	,825**	1
Correlación de Pearson		,000
Sig. (bilateral)		
N	190	190

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En conjunto, estos resultados sugieren que mejorar la calidad en el servicio de agua potable de la Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado Guayaramerín R.L. tiene un impacto

significativo en aspectos clave de la satisfacción del cliente, como la comunicación, transparencia, cumplimiento de expectativas y lealtad, lo que puede conducir a una mayor satisfacción general de los usuarios y una relación más sólida con la empresa.

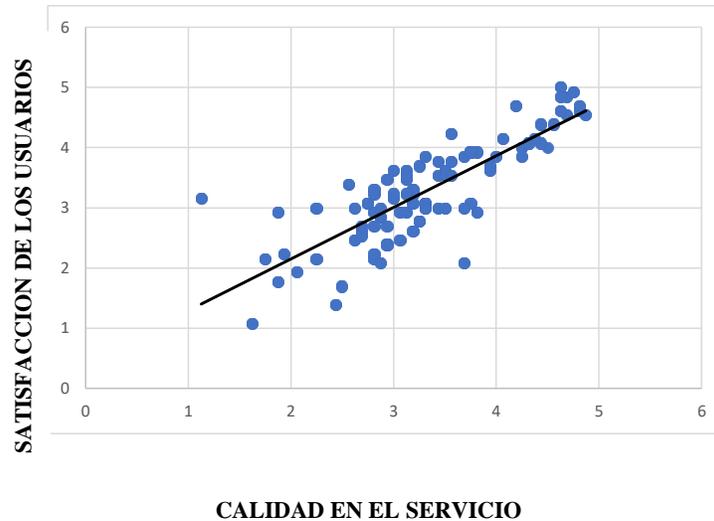
El análisis general de la relación entre la variable "Calidad en el servicio" y la "Satisfacción de los usuarios" revela un hallazgo significativo y altamente relevante. Se observa una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables ($r = 0,825$, $p < 0,01$), lo que indica una asociación sustancial entre la calidad del servicio de agua potable proporcionado por la Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado Guayaramerín R.L. y el grado de satisfacción experimentado por los usuarios.

Este resultado resalta la importancia crucial de mantener altos estándares de calidad en el servicio de agua potable para garantizar la satisfacción de los usuarios. Una calidad de servicio superior se correlaciona positivamente con un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios, lo que sugiere que las percepciones positivas sobre la calidad del servicio influyen directamente en la satisfacción del cliente.

En términos prácticos, esto implica que mejorar continuamente la calidad en la prestación del servicio de agua potable, mediante acciones como la optimización de la infraestructura, la atención al cliente, y la eficiencia en la entrega del servicio, puede tener un impacto significativo en la satisfacción general de los usuarios. Este hallazgo subraya la necesidad de que la Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado Guayaramerín R.L. priorice la calidad del servicio como un factor fundamental para mantener la satisfacción y la fidelidad de sus usuarios, lo que a su vez puede contribuir a la reputación positiva y al éxito a largo plazo de la empresa en su conjunto.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre las variables calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios.



Fuente: Elaboración propia

Un diagrama de dispersión con una correlación positiva y alta indica una tendencia clara hacia arriba en los datos. Esto significa que a medida que aumenta el valor de una variable (en este caso, la calidad en el servicio de agua potable), también tiende a aumentar el valor de la otra variable (la satisfacción de los usuarios). En otras palabras, cuando la calidad del servicio es alta, la satisfacción de los usuarios tiende a ser alta, y viceversa.

Este tipo de tendencia positiva y alta en un diagrama de dispersión sugiere una relación sólida y consistente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Es un indicador claro de que existe una asociación directa entre estas dos variables y que, en general, una variable está influyendo positivamente en la otra. En el contexto de la Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado Guayaramerín R.L., esto significa que un servicio de agua potable de mayor calidad está estrechamente relacionado con una mayor satisfacción de los usuarios.

Este análisis de la tendencia positiva y alta en el diagrama de dispersión respalda la importancia de enfocarse en mejorar la calidad del servicio como una estrategia para aumentar la satisfacción de los usuarios. Al comprender esta relación clara y consistente, la empresa puede centrar sus esfuerzos en áreas específicas de mejora para garantizar que los usuarios estén satisfechos con el servicio que reciben, lo que a su vez puede conducir a

beneficios a largo plazo, como la fidelización de los clientes y una mejor reputación en el mercado.

4. DISCUSIONES

Tras revisar las investigaciones llevadas a cabo por diversos autores en diferentes contextos, se observan similitudes y contrastes en los resultados obtenidos en relación con la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. En primer lugar, Coronel (2016), Gonzales (2014), y Ñahuirima (2015) identificaron correlaciones positivas significativas entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en contextos como restaurantes, servicios de administración tributaria y pollerías. Estos hallazgos sugieren que una calidad de servicio superior tiende a conducir a una mayor satisfacción del cliente, una conclusión que coincide con los resultados obtenidos en el presente estudio en el Hospital Materno Infantil de Guayaramerín.

Sin embargo, Quispe (2015) encontró una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas. Aunque la correlación fue moderada en este caso, aún se estableció una relación significativa entre ambas variables. Este resultado contrasta ligeramente con los hallazgos de Coronel (2016), Gonzales (2014), y Ñahuirima (2015), donde las correlaciones fueron más altas.

Por otro lado, Motty (2019) mostró una correlación negativa muy baja entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín. Este resultado es notablemente diferente a los encontrados en las otras investigaciones revisadas, ya que sugiere que una calidad de servicio inferior está asociada con una mayor satisfacción del usuario, lo cual es contradictorio con la mayoría de las conclusiones obtenidas en estudios similares.

En síntesis, mientras que la mayoría de las investigaciones revelaron una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, la magnitud de esta correlación y su dirección pueden variar según el contexto específico del servicio y las características de los usuarios. Estos hallazgos resaltan la importancia de considerar las particularidades de

cada contexto al interpretar los resultados y al diseñar estrategias para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

5. CONCLUSIONES

La dimensión de tangibles, que se refiere a los aspectos físicos y materiales del servicio, como la infraestructura y los recursos utilizados, muestra una asociación significativa con la calidad del servicio en la Cooperativa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado en Guayaramerín. Esto sugiere que la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio está influenciada por la calidad de los elementos tangibles, lo que resalta la importancia de mantener una infraestructura adecuada y recursos actualizados para mejorar la experiencia del usuario.

La fiabilidad del servicio, que se refiere a la consistencia y confiabilidad en la prestación del servicio, está estrechamente relacionada con la calidad del servicio en la cooperativa. Esta asociación resalta la importancia de mantener estándares consistentes de calidad en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado para garantizar la confianza y la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo.

La capacidad de respuesta, que se refiere a la disposición y prontitud para atender las necesidades y consultas de los usuarios, muestra una asociación significativa con la calidad del servicio en la cooperativa. Esto indica que una respuesta rápida y efectiva a las consultas y problemas de los usuarios es fundamental para mejorar la percepción de calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

La seguridad percibida por los usuarios, tanto en términos de conocimientos técnicos como de seguridad física durante la prestación del servicio, está significativamente asociada con la calidad del servicio en la cooperativa. Esto destaca la importancia de garantizar la competencia y el conocimiento del personal, así como la implementación de medidas de seguridad efectivas para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

A nivel general, se observa una asociación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Cooperativa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado en Guayaramerín. Estos hallazgos subrayan la importancia de mantener altos

estándares de calidad en la prestación del servicio para garantizar la satisfacción y el bienestar de los usuarios a largo plazo.

6. REFERENCIAS

- Bobadilla C., 2017. Clima organizacional y desempeño laboral en instituto superior tecnológico de Huancayo. Grado de magister en educación. Ciudad Huancayo, Perú. Universidad nacional del centro del Perú. Escuela de posgrado. Pág. 53.
- Espejel J. Flavián C. Y Fandos, C. (2010). Evaluación de la calidad esperada y experimentada de un producto agroalimentario vía catas sensoriales. Monterrey. Retrieved from gitmexico.com/acacia/busqueda/pdf/C13P23C.pdf
- Gobierno DE Chile. (2010). Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad desde los usuarios de salud. Retrieved from www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7318_recurso_1.pdf
- Gonzalez, L. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo - SATT en el año 2014. Universidad nacional de Trujillo.
- Gutarra, V.A. (2002). Implemento de los círculos de la calidad en el instituto tecnológico superior – ITEC. Universidad nacional mayor de San Marcos.
- Gonzales MP. y Ramírez J. (2010). Diagnóstico de calidad para la empresa comercializadora rogón s.a. de cv. Universidad de las Américas Puebla.
- Hernández DE LA Cruz V. (2010). La importancia del aseguramiento y control de la calidad en construcción de obra civil en la obra pública municipal., 1 – 137.
- Hernández P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Retrieved from revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463

Hernández, S, Fernández, C. y Baptista, L. 2014. Metodología de la investigación. 6ª ed. Ed, McGraw Hill/interamericana editores, S.A. de C.V. Pag.91, 93, 238, 305.

José J. Y Guillo T. (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva, 1 – 302.

Kotler P. y Armstrong G. (2008). Fundamentos de marketing (Octava ed.). México: Pearson Educación.

Marzo J. Martínez-Tur V. Ramos J. y Peiró, J. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunos interrogantes. *Psicothema*, 14, 765–770. Retrieved from www.psicothema.com/pdf/796.pdf

Mendez Rosey, J. C. (2013). Administración. Recuperado el 20 de 11 de 2020, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-ycrosby/>

Meyer S. (2011). Factores de éxito de satisfacción de clientes en el e-commerce en Argentina. Universidad Católica de Córdoba. Retrieved from <http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/60/>

Millones P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. Universidad de Piura.

Morales V. Y Hernández A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Retrieved May 15, 2016, from <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

Rodríguez, M. (2012). Índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la sedesol en México (imsab). México. Retrieved from http://www.20062012.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/Otras_Evaluaciones/ESatisfaccion_Beneficiarios/INFORME_FINAL_SATISFACCION_JUNIO_2012.pdf

- Rodríguez S. Rodríguez A. Tejera M. y Dávila D. (2005). Satisfacción del consumidor: modelos explicativos. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Retrieved from [http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005-Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n del consumidor](http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005-Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor)
- Ruíz M. y Palací F. (2011). Variables cognitivas y psicología del consumidor: el modelo de la confirmación de expectativas en la actualidad. *Boletín de Psicología*, 103, 61–73. Retrieved from www.uv.es/seoane/boletin/previos/N103-4.pdf
- Salazar, G. (2006). Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. Universidad Peruana Cayetano Heredia . Retrieved from <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>
- Sánchez, A. (2007). El valor del cliente como herramienta estratégica de gestión en un mercado industrial. Universidad de Málaga. Retrieved from www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/17114111.pdf
- Simón, V. (2005). Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carrocero de autocares y autobuses. Universidad de Sevilla. Retrieved from <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/direccion/1%252F>
- Zeithaml V. Y Bitner M. (2002). *Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Segunda Edición. Mc Graw Hill. México.

**ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE DESERCIÓN UNIVERSITARIA DE
LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GUAYARAMERÍN 2022**

**ANALYSIS OF THE CAUSES OF UNIVERSITY DROPOUT OF THE
FIRST AND SECOND YEAR OF THE BUSINESS ADMINISTRATION
CAREER GUAYARAMERÍN, 2022**

Frida Michely Chávez Viana
cfridamichely@gmail.com

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL BENI JOSE BALLIVIAN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

RESUMEN

En el estudio sobre la deserción universitaria en la carrera de Administración de Empresas en Guayaramerín, se analizaron diversos factores que influyen en la decisión de los estudiantes de abandonar sus estudios, se examinaron las características académicas, económicas, familiares, motivacionales y de salud de los estudiantes. Los resultados revelaron que el factor económico y familiar tienen una influencia significativa en la deserción universitaria, con la capacidad de autofinanciamiento y los conflictos familiares emergiendo como factores clave. Aunque el factor académico no demostró ser un predictor importante de la deserción, se encontró que la percepción de las perspectivas laborales después de la graduación afecta la motivación de los estudiantes. Por otro lado, la salud no pareció ser un factor determinante en la decisión de abandonar los estudios. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar estrategias integrales y personalizadas para abordar las necesidades específicas de los estudiantes y promover la retención y el éxito académico en esta población. En conclusión, este estudio proporciona una visión detallada de los factores que contribuyen a la deserción universitaria en la carrera de Administración de Empresas en Guayaramerín, destacando la necesidad de intervenciones efectivas para abordar estos desafíos y mejorar la experiencia educativa de los estudiantes.

Palabras claves: Factores, educación, abandono, deserción, Guayaramerín.

ABSTRACT

In the study on university dropout in the Business Administration program in Guayaramerín, various factors influencing students' decision to leave their studies were analyzed. Academic, economic, familial, motivational, and health characteristics of students were examined. Results revealed that economic and familial factors significantly influence university dropout, with self-financing capacity and familial conflicts emerging as key factors. While the academic factor did not prove to be a significant predictor of dropout, perceptions of post-graduation job prospects were found to impact student motivation. On the other hand, health did not seem to be a determining factor in the decision to abandon studies. These findings underscore the importance of implementing comprehensive and personalized strategies to address specific student needs and promote retention and academic success in this population. In conclusion, this study provides a detailed insight into the factors contributing to university dropout in the Business Administration program in Guayaramerín, emphasizing the need for effective interventions to address these challenges and enhance the educational experience of students.

Keywords: Factors, education, dropout, Guayaramerín.

1. INTRODUCCIÓN

La deserción universitaria representa un desafío global, con distintos niveles de prevalencia en diferentes países. No obstante, su persistencia genera un constante interés debido a sus implicaciones personales, institucionales, sociales y económicas. Los estudiantes se ven emocionalmente afectados por la sensación de fracaso al no lograr completar sus metas académicas, mientras que las instituciones enfrentan una disminución en el rendimiento académico.

El Informe "Momento decisivo: La educación superior en América Latina y el Caribe" del Banco Mundial destaca que, a pesar de que la educación superior está más accesible para los jóvenes, la calidad educativa no está garantizada. Un dato preocupante es que menos de la mitad de los jóvenes que inician estudios universitarios se gradúan entre los 25 y 29 años, con una tasa de graduación del 46% (Ferreya, 2018).

A nivel nacional, un estudio realizado en la Universidad Juan Misael Saracho en 2017 reveló que la deserción en Bolivia alcanza niveles elevados, entre el 50% y 60%, con tasas de titulación que oscilan entre el 19% y 27% (Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, 2017). Este estudio identificó cuatro causas principales: la pobreza que obliga a los jóvenes a buscar empleo, la falta de orientación sobre programas y el mercado laboral, el cambio de situación familiar de solteros a casados y las dificultades de estudio, siendo la masificación la más importante. Sin embargo, las autoridades atribuyen la responsabilidad completa al estudiante en cuanto a decidir si abandona o no la carrera, sin ofrecer alternativas para prevenirlo (Sotomayor, 2019).

Por otro lado, un estudio sobre los factores que influyen en la deserción universitaria en la Universidad Mayor Real Pontifica San Francisco Xavier de Chuquisaca, identificó seis factores, siendo los más prevalentes el económico (22.80%) y el familiar (32.00%).

Este estudio se centrará en caracterizar a los estudiantes de la Universidad Autónoma del Beni José Ballivián en la carrera de Administración de Empresas en Guayaramerín. Se busca identificar las causas de la deserción universitaria y su impacto en el rendimiento académico. El problema científico planteado es: ¿Cuáles son las causas de la deserción universitaria en los primeros cuatro años de la carrera de Administración de Empresas en Guayaramerín? El objetivo general es identificar las causas que llevan al abandono de la carrera en la gestión 2022.

2. METODOLOGIA

La investigación llevada a cabo adoptó un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo transversal. Es importante destacar que se trató de un estudio no experimental. La principal técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Se llevó a cabo en la Universidad Autónoma del Beni José Ballivián, específicamente en la Facultad de Ciencias Económicas, carrera de Administración de Empresas Guayaramerín, Departamento del Beni. El propósito de la investigación fue identificar los factores que influyen en la deserción universitaria de la carrera de Administración de Empresas en Guayaramerín, ubicada en la calle 9 de abril entre Julio Vieira y Tarija, frente a la Caja Nacional de Salud.

Para recabar información, se realizó una encuesta de manera virtual, dirigida a una muestra de 93 estudiantes de primero, segundo, tercero y cuarto año de la carrera de Administración de Empresas. Esta metodología permitió obtener datos relevantes para el análisis de las causas de deserción. El periodo de observación abarcó los días 23, 24 y 25 de noviembre del presente año, correspondientes a miércoles, jueves y viernes. Para alcanzar los objetivos trazados, se realizó un estudio de frecuencias mediante un análisis univariado con el software estadístico SPSS. La participación en la investigación fue anónima y confidencial, garantizando así la privacidad de los participantes. Los resultados obtenidos fueron tabulados y entregados sin inconvenientes.

3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos del estudio sobre las causas de deserción universitaria en la carrera de Administración de Empresas en Guayaramerín proporcionan una visión detallada de los factores que influyen en este fenómeno. A través de una metodología no experimental, pero descriptiva y cuantitativa, se recopiló información crucial mediante encuestas virtuales a 93 estudiantes. Estos resultados ofrecen una base sólida para comprender mejor las razones detrás de la deserción estudiantil y pueden ser fundamentales para el diseño de estrategias efectivas de retención estudiantil en el futuro.

Nivel o curso de la muestra

Los datos presentados reflejan la distribución de la muestra según el grado o curso de los estudiantes en la carrera de Administración de Empresas en Guayaramerín. Se observa que el mayor porcentaje de la muestra corresponde a estudiantes del primer año, con un 34,41%, seguido por el tercer año con un 26.88%, el segundo año con un 20.43%, y finalmente, el cuarto año con un 18.28%. Esta distribución es crucial para comprender cómo la deserción varía a lo largo de los diferentes niveles académicos.

Tabla 1

Curso

Categorías	N°	%
Primero	32	34.41
Segundo	19	20.43
Tercero	25	26.88
Cuarto	17	18.28
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Preparación del docente

Los resultados revelan una preocupante disparidad entre la preparación académica del docente y la transmisión efectiva de los conocimientos adquiridos. Se destaca que un porcentaje significativo de los estudiantes percibe que el docente no está adecuadamente preparado para impartir los contenidos. Esta discrepancia plantea desafíos importantes en la calidad de la educación impartida, sugiriendo la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la capacitación y competencia de los docentes en la enseñanza de la materia.

Tabla 2

El docente no está preparado académicamente para impartir los conocimientos adquiridos

Categorías	N°	%
Totalmente en desacuerdo	14	15.05
En desacuerdo	54	58.06
No corresponde	10	10.75
De acuerdo	9	9.68
Totalmente de acuerdo	6	6.45
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Metodología utilizada

Los resultados muestran una aceptación mayoritaria de la metodología de enseñanza y evaluación de los docentes, con un 91.4% de los estudiantes expresando su acuerdo total o parcial. Sin embargo, se observa que un pequeño porcentaje, representado por el 6.46%, está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con dicha metodología. Estos hallazgos sugieren que, si bien la mayoría de los estudiantes están conformes, aún existen áreas de mejora que podrían beneficiar la experiencia educativa.

Tabla 3

¿Estás de acuerdo con la metodología de enseñanzas y evaluación de los docentes?

Categorías	N·	%
Totalmente en desacuerdo	3	3.23
En desacuerdo	3	3.23
No corresponde	2	2.15
De acuerdo	74	79.57
Totalmente de acuerdo	11	11.83
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Dificultad de aprendizaje

Los resultados indican que la mayoría de los estudiantes (63.44%) están en desacuerdo con la dificultad de las asignaturas que cursan, mientras que un porcentaje menor (25.81%) está de acuerdo. Sin embargo, es preocupante que un pequeño pero significativo grupo (3.23%) esté totalmente en desacuerdo con esta afirmación. Estos datos sugieren la necesidad de explorar y abordar las razones detrás de la percepción de dificultad de las asignaturas para mejorar la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

Tabla 4

Las asignaturas que llevo me resultan muy difíciles

Categorías	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	3.23
En desacuerdo	59	63.44
No corresponde	6	6.45
De acuerdo	24	25.81
Totalmente de acuerdo	1	1.08
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Disponibilidad de recursos económicos

Los resultados revelan que la mayoría de los estudiantes (60.22%) están de acuerdo en que el dinero que tiene su familia es suficiente para que puedan estudiar. Sin embargo, es preocupante que un porcentaje significativo (21.51%) esté en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación. Estos hallazgos sugieren la necesidad de una mayor atención a las necesidades financieras de los estudiantes para garantizar un acceso equitativo a la educación.

Tabla 5

El dinero que tiene mi familia es suficiente para que yo pueda estudiar

Categorías	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	3.23
En desacuerdo	20	21.51
No corresponde	9	9.68
De acuerdo	56	60.22
Totalmente de acuerdo	5	5.38
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Necesidad de trabajar

Los datos indican que casi la mitad de los estudiantes (49.46%) están de acuerdo en que necesitan trabajar para poder estudiar, mientras que un porcentaje menor (24.73%) está en desacuerdo con esta afirmación. Sin embargo, es importante señalar que un considerable 15.05% está totalmente de acuerdo con la necesidad de trabajar para poder estudiar. Estos resultados sugieren que el trabajo puede ser una realidad para muchos estudiantes y puede influir en su capacidad para dedicarse completamente a sus estudios.

Tabla 6

Necesito trabajar para poder estudiar

Categorías	N.	%
Totalmente en desacuerdo	5	5.38
En desacuerdo	23	24.73
No corresponde	5	5.38
De acuerdo	46	49.46
Totalmente de acuerdo	14	15.05
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Paternalidad de los estudiantes

Los resultados revelan que una proporción considerable de estudiantes (23.66%) está de acuerdo en que ser padre o madre les dificulta estudiar, mientras que un número similar (26.88%) está en desacuerdo. Es interesante notar que un número significativo de encuestados (36.56%) indicaron que esta situación no aplica para ellos, posiblemente debido a la diversidad de circunstancias familiares. Sin embargo, es importante reconocer que un pequeño pero notable porcentaje (6.45%) está totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo que subraya los desafíos adicionales que enfrentan los estudiantes con responsabilidades parentales.

Tabla 7

Ser padre/madre me dificulta estudiar

Categorías	N·	%
Totalmente en desacuerdo	6	6.45
En desacuerdo	25	26.88
No corresponde	34	36.56
De acuerdo	22	23.66
Totalmente de acuerdo	6	6.45
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Situación económica

Los resultados muestran que casi un tercio de los estudiantes (31.18%) está de acuerdo en que su situación económica no les permite seguir estudiando, mientras que un porcentaje similar (39.78%) está en desacuerdo. Sin embargo, es preocupante que un 16.13% indique que esta situación no corresponde para ellos, lo que podría indicar una falta de conciencia sobre las dificultades financieras que enfrentan algunos estudiantes. Es fundamental abordar estas preocupaciones para garantizar un acceso equitativo a la educación.

Tabla 8

Mi situación económica no permite que siga estudiando

Categorías	N·	%
Totalmente en desacuerdo	8	8.60
En desacuerdo	37	39.78
No corresponde	15	16.13
De acuerdo	29	31.18
Totalmente de acuerdo	4	4.30
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Problemas de salud

Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes (50.54%) están en desacuerdo con la afirmación de que deben dejar de estudiar por razones de salud. Sin embargo, un considerable 24.73% está de acuerdo con esta afirmación, lo que indica que la salud puede ser un factor limitante para algunos estudiantes en su educación. Es importante brindar apoyo y recursos adecuados para garantizar que los estudiantes puedan mantener su salud mientras continúan con sus estudios.

Tabla 9

Por razones de salud debo dejar de estudiar

Categorías	N.	%
Totalmente en desacuerdo	5	5.38
En desacuerdo	47	50.54
No corresponde	18	19.35
De acuerdo	23	24.73
Totalmente de acuerdo	0	0.00
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Dificultad para encontrar trabajo después

Los resultados revelan que la mayoría de los estudiantes (75.27%) no están seguros de que terminar sus estudios les garantice encontrar trabajo. Es especialmente preocupante que más del 75% de los encuestados estén en total desacuerdo o en desacuerdo con esta afirmación. Esto puede indicar una falta de confianza en las oportunidades laborales disponibles después de la graduación. Es crucial abordar esta preocupación y proporcionar recursos para mejorar las perspectivas de empleo de los estudiantes.

Tabla 10

Estoy seguro que terminando mis estudios encontraré trabajo

Categorías	N°	%
Totalmente en desacuerdo	32	34.41
En desacuerdo	38	40.86
No corresponde	19	20.43
De acuerdo	2	2.15
Totalmente de acuerdo	2	2.15
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Alimentación

Los datos muestran que una minoría de estudiantes (2.15%) está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que su alimentación es nutritiva. Además, una proporción considerable (38.71%) está en desacuerdo con esta declaración. Solo el 40.86% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que su alimentación es nutritiva. Estos resultados sugieren que puede ser necesario promover una mayor conciencia sobre la importancia de una alimentación saludable entre los estudiantes.

Tabla 11

Mi alimentación es nutritiva

Categorías	N°	%
Totalmente desacuerdo	2	2.15
En desacuerdo	36	38.71
No corresponde	17	18.28
De acuerdo	33	35.48
Totalmente de acuerdo	5	5.38
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Estado de salud

Los resultados indican que la mayoría de los estudiantes (44.09%) están de acuerdo con la afirmación de que tienen un buen estado de salud, seguidos por un 40.86% que están en desacuerdo. Sin embargo, un pequeño porcentaje (8.61%) está totalmente en desacuerdo o en total acuerdo con esta declaración. Estos datos pueden sugerir una diversidad de percepciones sobre la salud entre los estudiantes y la necesidad de fomentar estilos de vida saludables en el entorno educativo.

Tabla 13

Tengo buen estado de salud

Categorías	N.	%
Totalmente en desacuerdo	1	1.08
En desacuerdo	38	40.86
No corresponde	6	6.45
De acuerdo	41	44.09
Totalmente de acuerdo	7	7.53
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Consumos de bebidas y alcohol

Los datos revelan que una mayoría significativa de estudiantes (51.61%) indican que el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias no impide que sigan estudiando. Además, un número considerable (24.73%) está en desacuerdo con esta afirmación. Sin embargo, es importante notar que un pequeño porcentaje (18.66%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el consumo de estas sustancias sí afecta su capacidad para estudiar. Esto destaca la importancia de la educación y la prevención sobre el consumo de sustancias en el entorno estudiantil.

Tabla 14

Consumir (alcohol, tabaco, otras) impiden que siga estudiando

Categorías	N°	%
Totalmente en desacuerdo	13	13.98
En desacuerdo	23	24.73
No corresponde	48	51.61
De acuerdo	5	5.38
Totalmente de acuerdo	4	4.30
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

Distancia de la vivienda

Los resultados muestran que una proporción significativa de estudiantes (34.41%) están de acuerdo en que la distancia de su casa a la carrera afecta su asistencia a clases. Sin embargo, también es notable que un número considerable (37.63%) está en desacuerdo con esta afirmación. Esto sugiere una diversidad de situaciones individuales y la necesidad de considerar soluciones alternativas para garantizar la asistencia a clases, especialmente para aquellos estudiantes que enfrentan desafíos de distancia.

Tabla 15

La distancia de mi casa a la carrera afecta mi asistencia a clases

Categorías	N°	%
Totalmente en desacuerdo	9	9.68
En desacuerdo	35	37.63
No corresponde	14	15.05
De acuerdo	32	34.41
Totalmente de acuerdo	3	3.23
Total	93	100.00

Fuente: Elaboración propia

4. DISCUSIONES

Los hallazgos de diversos autores sobre los factores que influyen en la deserción universitaria en el contexto de la carrera de Administración de Empresas en Guayaramerín presentan similitudes y contrastes con los resultados encontrados en la presente investigación.

En relación al factor académico, se observa que diversos estudios, como los de Ayaviri et al. (2017) y Calvo-Porrá (2013), coinciden en que este factor tiene un nivel de influencia bajo en la deserción universitaria. Sin embargo, Ramírez Correa señala que, aunque el nivel de influencia pueda ser bajo, es importante considerar variables como la autopercepción académica y la preparación académica, ya que estas pueden tener un impacto significativo en el éxito académico de los estudiantes. Este hallazgo contrasta con los resultados encontrados en la presente investigación, donde se observa que el factor académico no es determinante para la deserción universitaria.

En cuanto al factor económico, diversos estudios, como el de Ayaviri (2016), resaltan su relevancia en la deserción universitaria, especialmente en relación con el soporte familiar y la necesidad de autofinanciamiento. Estos hallazgos son consistentes con los resultados de la presente investigación, donde se encontró que el factor económico tiene una influencia significativa en la deserción universitaria.

El factor familiar emerge como uno de los más influyentes en la deserción universitaria, según los estudios de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca (2019). Este factor, relacionado con conflictos familiares y la condición de jefe de familia, refleja la importancia del entorno familiar en el éxito académico de los estudiantes. Esta conclusión es consistente con los resultados de la presente investigación, donde se observó que el factor familiar tiene el mayor nivel de influencia sobre la deserción universitaria.

El factor motivacional, aunque considerado bajo en el nivel de influencia, muestra una relación entre la percepción de encontrar trabajo después de terminar la carrera y la deserción universitaria, según Iván (2019). Esta relación destaca la importancia de la motivación y las expectativas laborales en la persistencia académica de los estudiantes. Sin embargo, este hallazgo contrasta con los resultados de la presente investigación, donde no se encontró una relación significativa entre el factor motivacional y la deserción universitaria.

En cuanto al factor salud, se observa que tiene un nivel de influencia bajo en la deserción universitaria, según los resultados encontrados en la presente investigación. Este hallazgo es consistente con la literatura existente, donde se ha encontrado que los problemas de salud no suelen ser una causa principal de deserción universitaria.

El factor social, aunque considerado bajo en el nivel de influencia, muestra una relación con la deserción universitaria, según los resultados de diversos estudios. Estos hallazgos resaltan la importancia del contexto social y las relaciones interpersonales en la persistencia académica de los estudiantes. Sin embargo, este factor no fue significativo en la presente investigación, lo que sugiere que el contexto social puede variar entre diferentes contextos universitarios.

Los hallazgos de la presente investigación sobre los factores que influyen en la deserción universitaria en la carrera de Administración de Empresas en Guayaramerín muestran similitudes y contrastes con los resultados de otros estudios. Si bien algunos factores, como el económico y el familiar, emergen como importantes en ambos casos, otros, como el académico y el motivacional, pueden variar según el contexto específico de cada institución y grupo de estudiantes. Estos hallazgos resaltan la importancia de considerar las características individuales y contextuales al diseñar intervenciones para prevenir la deserción universitaria y promover la persistencia académica de los estudiantes.

5. CONCLUSIONES

La influencia del factor económico es notable en la decisión de los estudiantes de abandonar sus estudios, especialmente en relación con la capacidad de autofinanciamiento y el soporte familiar.

El entorno familiar juega un papel crucial en la deserción universitaria, con conflictos familiares y la condición de jefe de familia emergiendo como factores significativos que afectan la asistencia regular a clases.

A pesar de su baja influencia en el modelo estructural, la percepción de los estudiantes sobre sus perspectivas laborales después de la graduación puede tener un impacto en su motivación para continuar con sus estudios.

Contrariamente a lo esperado, el factor académico no parece ser un predictor importante de la deserción universitaria en esta población estudiantil, lo que sugiere que otros factores pueden estar desempeñando un papel más significativo.

Aunque la salud no parece ser un factor determinante en la deserción universitaria según nuestros hallazgos, es importante seguir monitoreando este aspecto y proporcionar apoyo adecuado a los estudiantes que puedan enfrentar desafíos de salud.

En conclusión, se puede afirmar que la deserción universitaria en la carrera de Administración de Empresas en Guayaramerín está influenciada por una variedad de factores interrelacionados, incluyendo el económico, familiar, laboral, y motivacional. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar estrategias integrales y personalizadas para abordar las necesidades específicas de los estudiantes y promover la retención y el éxito académico en esta población.

6. REFERENCIAS

Díaz, P., & De León, A. T. (2017). El CADESUN. Un nuevo instrumento para analizar la deserción estudiantil universitaria. *Reencuentro. Análisis de problemas universitarios*, 29(73), 199–216.
<https://reencuentro.xoc.uam.mx/index.php/reencuentro/article/view/925>

(Académico et al., s/f) Académico, E., De, P., Tarrillo, B. T., Betty, L., Gálvez Díaz, D., & Del Carmen, N. (s/f). *FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD*. Edu.pe. Recuperado el 12 de diciembre de 2022, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6415/Tan%20Tarrillo%20Lucy%20Betty.pdf?sequence=1&isAllowed=>

(Análisis de Las Causas de Deserción Universitaria, s/f) Análisis de Las Causas de Deserción Universitaria. (s/f). Scribd. Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de <https://es.scribd.com/document/358515260/Analisis-de-Las-Causas-de-Desercion-Universitaria>

(S/f). Edu.co. Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de
<https://repositorio.utp.edu.co/bitstreams/9f990fcf-3489-4d09-90a0-822ca9ce4778/download>

**ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PANDEMIA EN EL
DESEMPEÑO COMERCIAL DE RESTAURANTES EN
GUAYARAMERÍN, 2022**

**ANALYSIS OF THE PANDEMIC'S IMPACT ON THE
COMMERCIAL PERFORMANCE OF RESTAURANTS IN
GUAYARAMERÍN, 2022**

Alvis Salazar Yuliana

yulianaalvis.17@gmail.com

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL BENI JOSÉ BALLIVIÁN –
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

RESUMEN

La presente investigación examinó el impacto de la pandemia del COVID-19 en los restaurantes gastronómicos de Guayaramerín, enfocándose en aspectos clave como la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y las estrategias de adaptación empresarial. Se recopiló y analizó información a través de encuestas realizadas a propietarios de restaurantes. Los resultados revelaron que la pandemia tuvo un efecto significativo en la disminución de ingresos y la reducción de la plantilla laboral, lo que obligó a los negocios a implementar nuevas estrategias de promoción, distribución y pago. La digitalización emergió como un factor crucial para la supervivencia, con un aumento en el uso de redes sociales y la entrega a domicilio. Sin embargo, la escasez de insumos y las restricciones de movilidad representaron desafíos adicionales en la producción y distribución de productos gastronómicos. La gestión del personal y los salarios también se vieron afectados, con una reducción en los sueldos y salarios de los empleados en muchos casos. En resumen, la investigación destaca la necesidad de adaptabilidad y resiliencia empresarial en tiempos de crisis, subrayando la importancia de la digitalización, la diversificación de estrategias comerciales y la gestión eficiente de recursos humanos y financieros para mitigar los impactos negativos de situaciones de emergencia en el sector gastronómico.

Palabras claves: COVID-19, impacto, negocio gastronómico, medidas organizacionales.

ABSTRACT

The present research examined the impact of the COVID-19 pandemic on gastronomic restaurants in Guayaramerín, focusing on key aspects such as service quality, user satisfaction, and business adaptation strategies. Information was collected and analyzed through surveys conducted with restaurant owners. The findings revealed that the pandemic had a significant effect on income reduction and workforce downsizing, leading businesses to implement new promotion, distribution, and payment strategies. Digitalization emerged as a crucial factor for survival, with an increase in the use of social networks and home delivery. However, shortages of inputs and mobility restrictions represented additional challenges in the production and distribution of gastronomic products. Personnel management and salaries were also affected, with reductions in employee wages in many cases. In summary, the research highlights the need for adaptability and business resilience in times of crisis, emphasizing the importance of digitalization, diversification of commercial strategies, and efficient management of human and financial resources to mitigate the negative impacts of emergency situations in the gastronomic sector.

Keywords: COVID-19, impact, gastronomic business, organizational measures.

1. INTRODUCCION

Con la propagación del virus COVID-19 a nivel mundial y la consiguiente implementación de medidas de distanciamiento social en los países durante la pandemia, numerosos negocios se vieron afectados y restringidos tanto en su producción como en su distribución. Además, experimentaron una disminución en la demanda de sus bienes y servicios, lo que los obligó a adaptar sus operaciones de manera significativa, con repercusiones económicas y organizativas sustanciales. A lo largo de la historia, diversas crisis económicas han impactado al mundo, caracterizadas por el estancamiento del crecimiento económico en los países afectados, algunas de las cuales han estado relacionadas con epidemias o pandemias, como la peste negra en el siglo XIV.

Estudios previos, como el realizado por Smallbone, Deakins, Battisti & Kitching en 2012, han concluido que, durante crisis económicas, las empresas tienden a implementar medidas organizativas internas para preservar su rentabilidad y asegurar su supervivencia a largo

plazo. En un artículo publicado por el BID en 2020, Kantis y Angelelli destacan la grave repercusión que la pandemia del COVID-19 tuvo en los emprendimientos de la región latinoamericana, donde el 53% de los emprendimientos que ya estaban en funcionamiento dejaron de operar.

Según la investigación realizada por Nicolás Martínez & Rubio Bañón en España, a pesar de los esfuerzos institucionales, la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19 desencadenará una intensa crisis económica. En Bolivia, la cuarentena por el COVID-19 fue decretada el 22 de marzo de 2020, impactando significativamente al sector gastronómico, que se vio obligado a adaptarse a las medidas impuestas por las autoridades locales y nacionales. Las restricciones de distanciamiento social dejaron a muchos establecimientos gastronómicos de la ciudad de La Paz operando de manera parcial o, en algunos casos, cerrados por completo.

Guayaramerín enfrentó en 2020 una de las peores situaciones económicas de su historia, con los negocios de restaurantes gastronómicos implementando nuevas estrategias, como el servicio de entrega a domicilio, en respuesta a la creciente tendencia de cocinar en casa tras el inicio de la pandemia. La situación se tornó crítica con el cierre obligatorio de los restaurantes al público, lo que llevó a muchos de ellos a depender exclusivamente del servicio de entrega a domicilio para mantenerse a flote, en medio de despidos masivos y el cierre de negocios como consecuencia de la pandemia de COVID-19.

La presente investigación surge de la necesidad de comprender el impacto de la pandemia del COVID-19 en los restaurantes gastronómicos de Guayaramerín, tanto en términos de las decisiones organizativas tomadas, como los desafíos enfrentados durante este período, incluyendo la situación de sus ventas. El problema científico planteado es: ¿Cuál es el impacto de la pandemia del COVID-19 en las ventas de los restaurantes gastronómicos en Guayaramerín? Como objetivo general, se propone analizar dicho impacto en profundidad.

2. METODOLOGIA

La presente investigación se enmarca en el paradigma positivista, adoptando un diseño descriptivo de corte transversal no experimental con un enfoque mixto, que combina aspectos

cuantitativos y cualitativos en el análisis de los datos (Hernández, R., C. Fernández, y P. Baptista., 2014).

La población objeto de estudio comprendió a todos los propietarios de los restaurantes formales del sector gastronómico de la ciudad de Guayaramerín, con un total de 14 establecimientos. Para la recopilación de datos se empleó la encuesta como técnica, dirigida específicamente a los propietarios de los restaurantes, utilizando un cuestionario con preguntas cerradas. El cuestionario constó de 14 preguntas distribuidas en cinco secciones: la primera sección abordó el perfil de los propietarios, la segunda se enfocó en las características de los negocios, la tercera analizó las medidas organizacionales adoptadas por los negocios debido a la pandemia, la cuarta exploró los desafíos enfrentados por los negocios durante este periodo, y la última evaluó la situación de las ventas de los restaurantes.

Para el análisis e interpretación de los datos recolectados se empleó el programa Microsoft Excel 2013. El proceso de recolección de información se llevó a cabo desde el miércoles 15 de noviembre de 2022 hasta el viernes 25 de noviembre de 2022.

3. RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación arrojan una visión detallada sobre el impacto de la pandemia del COVID-19 en los restaurantes formales del sector gastronómico de Guayaramerín. A través del análisis de datos cualitativos y cuantitativos recopilados mediante encuestas a propietarios de establecimientos, se revelan las decisiones organizacionales tomadas, los desafíos enfrentados y la situación de las ventas durante este periodo. Estos hallazgos ofrecen una comprensión profunda de las estrategias adoptadas por los negocios para adaptarse a las restricciones impuestas por la crisis sanitaria, así como de su impacto en la actividad comercial de la región.

Titularidad

Los resultados revelan que el 100% de los restaurantes en estudio son negocios unipersonales, lo que indica una preferencia por la propiedad única entre los propietarios. Esta elección se fundamenta en la percepción de mayor rentabilidad y utilidades por parte de los propietarios al gestionar el negocio de manera individual. Este hallazgo sugiere una tendencia hacia la autonomía y el control directo de las operaciones comerciales, lo cual

podría influir en las estrategias y decisiones organizacionales adoptadas durante la pandemia del COVID-19.

Tabla 1
¿Qué tipo de negocio tiene?

Respuesta	N°	%
Asociación (amigos o terceras personas)	0	0
Negocio Unipersonal	14	100
Negocio Familiar	0	0
Total	14	100

Fuente: Elaboración propia

Propiedad

Los resultados indican que el 64.29% de los restaurantes operan en locales propios, mientras que el 35,71% lo hace en locales alquilados. Esto sugiere que la mayoría de los propietarios optan por tener su propio establecimiento, lo que puede reflejar una mayor estabilidad y control sobre su espacio comercial. Por otro lado, aquellos que operan en locales alquilados enfrentan una presión económica adicional, especialmente durante períodos de cuarentena, donde los costos de alquiler pueden representar un desafío significativo para la viabilidad económica del negocio.

Tabla 2
¿Dónde desarrolla su actividad comercial?

Respuesta	N°	%
Local en Anticrético	0	0
Local en Alquiler	5	35,71
Local propio	9	64,29
Total	14	100,00

Fuente: Elaboración propia

Antigüedad en la actividad

Los datos muestran que el 85.71% de los restaurantes encuestados tienen más de 5 años de operación en el mercado, lo que sugiere una presencia establecida y posiblemente una base

de clientes consolidada. Por otro lado, el 14.29% de los establecimientos tienen una antigüedad de entre 3 y 5 años, lo que indica que aún son relativamente jóvenes en comparación con los demás. Esta distribución en la antigüedad de los negocios puede influir en la capacidad de adaptación y en las estrategias implementadas durante la pandemia del COVID-19.

Tabla 3
¿Cuánto tiempo tiene su negocio?

Respuesta	N°	%
Más de 5 años	12	85,71
3 a 5 años	2	14.29
1 a 2 años	0	0
Total	14	100,00

Fuente: Elaboración propia

Número de empleados

Los resultados muestran que la mayoría de los restaurantes (64.29%) necesitan entre 5 y 8 empleados para operar, lo que sugiere un volumen de negocio considerable que requiere mano de obra adicional para satisfacer la demanda. Por otro lado, un porcentaje menor (21.42%) tiene entre 2 y 4 empleados, mientras que un pequeño grupo (14.29%) cuenta con 9 o más empleados. Este hallazgo refleja una diversidad en el tamaño del personal, con algunos negocios que dependen en gran medida de la contribución de los propietarios o de sus familiares en las operaciones diarias.

Tabla 4
¿Con cuántos empleados cuenta su negocio?

Respuesta	N°	%
9 a más	2	14.29
5 a 8	9	64,29
2 a 4	3	21,42
Total	14	100

Fuente: Elaboración propia

Personal despedido

Los datos revelan que, como resultado de la estricta cuarentena durante la pandemia en Guayaramerín, el 42.86% de los propietarios de restaurantes no despidieron a ningún trabajador. Sin embargo, el 35.71% tuvo que despedir a al menos un empleado, mientras que un 14.29% despidió a más de tres trabajadores. Este fenómeno refleja la difícil situación económica a la que se enfrentaron muchos establecimientos gastronómicos, obligados a tomar medidas drásticas debido a la escasez de recursos para mantener su personal durante el período de cuarentena.

Tabla 5

¿Despidió a algún trabajador como consecuencia de la cuarentena del covid-19?

Respuesta	N°	%
Ninguno	6	42.86
Más de 3	2	14.29
2 empleados	1	7.14
1 empleado	5	35.71
Total	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Medidas adoptadas

Los datos muestran que el 42.86% de los restaurantes encuestados no adoptaron ninguna medida laboral durante la cuarentena, lo que sugiere una urgencia por mantener las operaciones comerciales en funcionamiento para garantizar la subsistencia del negocio. Por otro lado, el 35.71% optó por reducir las horas trabajadas, mientras que el 21.43% implementó flexibilidad de horarios. Estas decisiones reflejan los desafíos enfrentados por los propietarios para adaptarse a las restricciones impuestas durante la cuarentena, buscando equilibrar la continuidad operativa con la seguridad de sus empleados.

Tabla 6

¿Su negocio adoptó alguna de las siguientes medidas laborales en cuarentena?

Respuesta	N°	%
No adoptó ninguna	6	42.86
Suspensión total de las actividades	0	0
Reducción de horas trabajadas	5	35.71
Flexibilidad de horarios	3	21.43
Total	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Modalidades adoptadas

Los resultados muestran que el 71.42% de los restaurantes incorporaron una nueva modalidad de promoción de sus productos utilizando las redes sociales. Esto se debió a las restricciones impuestas durante la cuarentena, que dificultaron que las personas salieran de sus hogares para adquirir alimentos. Por lo tanto, los propietarios se vieron obligados a utilizar plataformas como WhatsApp y Facebook para ofrecer sus productos y llegar a sus clientes potenciales. Es evidente que las redes sociales jugaron un papel crucial en la adaptación de los negocios gastronómicos a las nuevas condiciones impuestas por la pandemia del COVID-19.

Tabla 7

¿Su negocio incorporó alguna nueva modalidad de promocionar su producto?

Respuesta	N°	%
Otro	0	0
No, ninguna	2	14.29
Si, imágenes en el mismo local	2	14.29
Si, por redes sociales	10	71.42
Total	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Modalidad de pago

Los resultados muestran que la mayoría de los negocios gastronómicos encuestados (64.29%) no incorporaron ninguna nueva modalidad de pago durante la pandemia y las medidas de distanciamiento social. Sin embargo, un 21.43% optó por utilizar pagos por transferencia bancaria como una respuesta para cooperar con el distanciamiento social en el contexto de la pandemia. Esto sugiere una adaptación limitada en términos de modalidades de pago, con una preferencia por métodos tradicionales a pesar de las circunstancias excepcionales impuestas por la crisis sanitaria.

Tabla 8

¿Se incorporó alguna nueva modalidad de pago?

Respuesta	N°	%
Otro	1	7.14
No, ninguna	9	64.29
Si, Tigo Money	1	7.14
Si, transferencia bancaria	3	21.43
Total	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Forma de distribución

Los datos revelan que la forma más común de distribución de productos durante la cuarentena para los propietarios de restaurantes gastronómicos fue en sus propios locales, con un 64.29%. Sin embargo, un segmento significativo optó por innovar y combinar la distribución en sus locales con el servicio de delivery, con un 14.29% utilizando delivery propio, ya sea a través de sus propios medios de transporte o entregas a pie, mientras que un 21.42% optó por contratar un servicio de delivery privado. Estas decisiones reflejan una adaptación estratégica a las condiciones impuestas por la cuarentena, permitiendo a los negocios alcanzar a sus clientes de manera efectiva y mantener operaciones durante este período desafiante

Tabla 9

¿Cuál es la forma de distribución de sus productos que optó en cuarentena?

Respuesta	N°	%
Contratar delivery privado	3	21,42
Delivery propio	2	14,29
En el mismo local	9	64.29
Total	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Afectación al negocio

Los datos muestran que la mayoría de los propietarios de restaurantes (64.29%) reportaron haber sido afectados bastante o mucho por la pandemia del COVID-19. Este porcentaje refleja la falta de preparación de muchos negocios para afrontar una situación de crisis como la que representó esta pandemia. Solo un 21.43% mencionó haber sido afectado de manera regular, lo que sugiere que algunos establecimientos pudieron gestionar de manera más eficaz los impactos de la pandemia en su producción. Estos hallazgos subrayan la magnitud del desafío al que se enfrentaron los negocios gastronómicos durante este período de crisis sanitaria.

Tabla 10

¿Cómo ha sido afectada la producción de su negocio por la pandemia del covid-19?

Respuesta	N°	%
Mucho	3	21.43
Bastante	6	42.86
Regular	3	21.43
Poco	2	14.29
Total	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Disminución en las ventas

Los datos revelan que el 57.14% de los propietarios de restaurantes experimentaron una disminución en las ventas de entre un 26% y un 50%. Este porcentaje refleja los impactos significativos que tuvo la pandemia del COVID-19 en la demanda de productos gastronómicos y en la disponibilidad de materia prima. Por otro lado, el 21.43% reportó una

reducción de ventas de entre un 0% y un 25%, mientras que otro 21.43% experimentó una disminución de entre un 51% y un 75%. Estos hallazgos destacan los desafíos económicos enfrentados por los negocios gastronómicos durante la pandemia.

Tabla 11

¿Cuál es el porcentaje de disminución de las ventas de su negocio?

Respuesta	N°	%
0% a 25%	3	21.43
26% a 50%	8	57.14
51% a 75%	3	21.43
76% a 100%	0	0
TOTAL	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Variación en el precio de venta

Los resultados muestran que el 71.43% de los propietarios de restaurantes optaron por mantener los precios de sus productos sin realizar variaciones durante la cuarentena. Esto sugiere una estrategia para mantener la demanda estable y garantizar la accesibilidad de los clientes a pesar de las condiciones económicas adversas. Por otro lado, el 28.57% de los propietarios aumentaron los precios de sus productos, posiblemente como medida para compensar las pérdidas económicas sufridas durante este período de crisis. Estas decisiones reflejan los desafíos económicos y las estrategias adoptadas por los negocios gastronómicos para sobrellevar la cuarentena.

Tabla 12

¿Hizo alguna variación en el precio de sus productos para sobrellevar la cuarentena?

Respuesta	N°	%
No, los mantuve	10	71,43
Sí, reduje el precio	0	0
Sí, aumente el precio	4	28,57
Total	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Reducción del salario

Los datos muestran que el 71.43% de los restaurantes encuestados realizaron alguna reducción en los salarios de sus empleados como consecuencia de la pandemia del COVID-19. Esto refleja las dificultades económicas enfrentadas por los negocios gastronómicos durante este período de crisis, donde la reducción de costos fue una medida necesaria para mantener la viabilidad del negocio. Por otro lado, el 28.57% de los establecimientos optaron por no efectuar ninguna reducción salarial, posiblemente buscando preservar la estabilidad financiera de sus empleados en medio de la incertidumbre económica causada por la pandemia.

Tabla 13

¿Realizó alguna reducción al salario de usted o de alguno de sus empleados?

Respuesta	N°	%
No	10	71.43
Si	4	28.57
Total	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Problemas suscitados

Los datos muestran que los principales problemas enfrentados por los negocios del sector gastronómico como consecuencia del COVID-19 fueron el flujo de efectivo insuficiente para mantener sus operaciones, con un 35.71% de los propietarios mencionando este desafío. Además, el 28.57% señaló que la menor demanda de productos debido a la situación de los clientes fue un problema significativo. Otros problemas incluyeron la falta de suministro de materias primas o su aumento de costos (21.43%) y la ausencia de trabajadores debido a enfermedades o órdenes gubernamentales (14.29%). Estos hallazgos destacan los impactos multifacéticos y desafiantes que la pandemia del COVID-19 ha tenido en el sector gastronómico.

Tabla 14

¿Cuáles son los principales problemas que enfrentó su negocio como consecuencia del COVID-19?

Respuesta	N°	%
Insuficiente flujo para mantener al personal y operaciones comerciales.	5	35.71
Trabajadores no trabajaron por enfermedad o por órdenes del gobierno.	2	14.29
No hubo suministro de materias primas o se volvieron muy costosas.	3	21.43
Clientes se vieron afectados y la demanda fueron menor que lo habitual.	4	28.57
Total	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Dificultades de bioseguridad

Los datos revelan que el 64.29% de los negocios gastronómicos encontraron dificultades para adecuar las medidas de bioseguridad dadas por la Alcaldía municipal de Guayaramerín. Específicamente, el 50% de los propietarios calificaron esta tarea como bastante difícil, mientras que el 14.29% la consideró muy difícil. Sin embargo, hubo algunos negocios (21.43%) que la calificaron como poco o nada difícil, lo que sugiere una variabilidad en la percepción de la dificultad de implementación de estas medidas. Estos hallazgos resaltan los desafíos que enfrentaron los negocios gastronómicos en la adaptación a las medidas de seguridad impuestas por las autoridades locales para prevenir la propagación del COVID-19.

Tabla 15

¿Qué tan difícil le pareció adecuar las medidas de bioseguridad dadas por la alcaldía en contra del covid-19?

Respuesta	N°	%
Muy difícil	2	14.29
Bastante difícil	7	50.00
Regular	2	14.29
Poco difícil	2	14.29
Nada difícil	1	7.14
Total	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

Afectación a los ingresos

Los datos revelan que la pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en los ingresos de los negocios gastronómicos en Guayaramerín. En particular, el 78.57% de los propietarios reportaron una disminución considerable en sus ingresos, con un 42.86% indicando que la reducción fue bastante significativa y un 35.71% mencionando que fue muy considerable. Además, el 21.43% consideró que la reducción de ingresos fue de manera regular. Estos hallazgos reflejan los desafíos económicos significativos enfrentados por el sector gastronómico como resultado de la pandemia y las medidas de cuarentena implementadas para contener su propagación.

Tabla 16

¿Cómo afectó la pandemia del COVID-19 al nivel de ingresos que percibía antes de la cuarentena?

Respuesta	N°	%
Mucho	5	35.71
Bastante	6	42.86
Regular	3	21.43
TOTAL	14	100.00

Fuente: Elaboración propia

4. DISCUSIONES

Los hallazgos presentados en los estudios de Félix y García (2020), Smallbone et al. (2012), y Martínez y Rubio (2020) proporcionan una visión integral de cómo diferentes sectores y empresas han respondido y se han adaptado a las crisis económicas, especialmente a la pandemia del COVID-19. A continuación, se discuten algunas similitudes y contrastes entre estos estudios y la investigación sobre restaurantes en Guayaramerín.

Todos los estudios destacan el impacto económico negativo de la crisis en los sectores analizados. Se observa una reducción en los ingresos, pérdida de empleos, y presión financiera en las empresas debido a la pandemia.

En todos los casos, se resalta la importancia de que las empresas se adapten a las nuevas circunstancias impuestas por la crisis. Esto incluye la implementación de nuevas estrategias

comerciales, digitalización de procesos, y búsqueda de oportunidades de negocio emergentes.

En el estudio de Martínez y Rubio (2020), se destaca el papel crucial de los emprendedores en la recuperación económica durante la crisis. Esta idea se relaciona con la necesidad de innovación y adaptación en todos los sectores estudiados.

Cada estudio se centra en un sector económico diferente (turismo, pequeñas empresas, restaurantes), lo que influye en las estrategias y desafíos específicos que enfrentan las empresas en cada contexto.

Mientras que en el estudio de Smallbone et al. (2012) se menciona una dependencia en la autofinanciación por parte de las pequeñas empresas en Nueva Zelanda y el Reino Unido, en el sector turístico en Manta y en los restaurantes de Guayaramerín se observa una presión financiera significativa debido a la falta de facturación y liquidez.

Si bien en todos los estudios se identifican estrategias de recuperación, estas pueden variar según el contexto y las necesidades específicas de cada sector. Por ejemplo, en el sector turístico se destaca la necesidad de implementar incentivos específicos para la reactivación, mientras que en los restaurantes se enfatiza la importancia de adaptar las estrategias de promoción y distribución de acuerdo con las nuevas demandas del mercado.

En resumen, aunque existen similitudes en los desafíos y respuestas empresariales a la crisis económica, los contextos sectoriales y geográficos juegan un papel crucial en la forma en que las empresas enfrentan y se adaptan a estas situaciones adversas.

5. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación muestran que las empresas gastronómicas de Guayaramerín se vieron obligadas a diversificar sus estrategias comerciales durante la pandemia del COVID-19. La implementación de modalidades de entrega a domicilio, la promoción en redes sociales y la adopción de nuevas formas de pago fueron esenciales para adaptarse a las restricciones impuestas por la crisis.

La digitalización emergió como un factor clave para la supervivencia de los restaurantes durante la pandemia. Aquellos que pudieron adaptarse rápidamente a la venta en línea, la

promoción en redes sociales y la implementación de sistemas de pago electrónicos experimentaron una menor disminución en sus ventas y una mayor capacidad para mantenerse operativos.

La investigación reveló que la pandemia tuvo un impacto significativo en la producción y distribución de productos gastronómicos en Guayaramerín. La escasez de insumos, la reducción del flujo de efectivo y las restricciones de movilidad afectaron la capacidad de los restaurantes para mantener sus operaciones de manera eficiente y rentable.

Los resultados indican que la gestión del personal y los salarios fue uno de los mayores desafíos para los restaurantes durante la pandemia. La reducción de ingresos obligó a muchos propietarios a tomar medidas difíciles, como la reducción de salarios y la disminución de la plantilla laboral, lo que afectó tanto a los empleados como a la capacidad operativa de los negocios.

La investigación sobre el impacto de la pandemia del COVID-19 en los restaurantes gastronómicos de Guayaramerín resalta la importancia de la adaptabilidad y la resiliencia empresarial en tiempos de crisis. Los hallazgos subrayan la necesidad de que las empresas sean ágiles en la implementación de nuevas estrategias comerciales, la digitalización de procesos y la gestión eficiente de recursos humanos y financieros para enfrentar los desafíos económicos y operativos que surgen durante situaciones de emergencia.

6. REFERENCIAS

Nicolás Martínez, C., & Rubio Bañón, A. (2020). Emprendimiento en épocas de crisis: Un análisis exploratorio de los efectos de la COVID-19. SBIR, 1-14. <https://sbir.upct.es/index.php/sbir/article/view/279>

Pablo Angelelli, Michael Hennessey, Pauline Henriquez, José Miguel Benavente, Vanderleia Radaelli, Simone Sasso Rafael Anta, Gustavo Crespi, Juan Carlos Navarro, Fernando Vargas. (2020). Respuestas al COVID-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo. 5/09/2020, de División de Competitividad, Tecnología e Innovación (IFD/CTI) del BID Sitio web: <https://publications.iadb.org/es/respuestas-alcovid-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Smallbone, D., Deakins, D., Battisti, M., & Kitching, J. (2012). Respuestas de las pequeñas empresas a una importante recesión económica: perspectivas empíricas de Nueva Zelanda y el Reino Unido. *International Small Business Journal: Researching Entrepreneurship*, 30(7), 754-777.
https://www.researchgate.net/publication/255960579_Small_business_responses_to_a_major_economic_downturn_empirical_perspectives_from_New_Zealand_and_the_U_nited_Kingdom#pf11
- Bahis, A. (2019). Comprensión de los conceptos de culinaria y gastronomía, Una revisión y propuesta conceptual. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 312-330.
- Felix, A. g., & Garcia, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador. *Revista internacional de turismo, empresa y territorio*, 79-103.
- Henao-Kaffure, L. (2010). El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de influenza de 2009. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 53-68.
- Pacheco, C. L., & Conde, I. A. (2020). Retos y oportunidades para el sector gastronómico: un llamado para reinventar su modelo de negocio.
- Pinzón, É. R. (30 de abril de 2020). Colombia impacto económico, social y político de la covid-19. Obtenido de <https://www.fundacioncarolina.es/colombia-impactoeconomico-social-y-politico-de-la-covid-19/>
- Portal empresarial.org. (s.f). Obtenido de *Protocolos de Bioseguridad Para Restaurantes Durante la Contingencia*: <https://portalempresarial.org/salud/sg-sst/protocolos-debioseguridad-para-restaurantes-durante-la-contingencia>

Ortegon, D. G. (13 de junio de 2015). La República. Obtenido de El sector gastronómico creció 22% en el último año con 90.000 restaurantes:
<https://www.larepublica.co/ocio/el-sector-gastronomico-crecio-22-en-el-ultimo-anocon-90000-restaurantes-226620>

EFFECTOS ECONÓMICOS DEL COVID 19 EN TIENDAS COMERCIALES DE LA AVENIDA FEDERICO ROMÁN

ECONOMIC EFFECTS OF COVID-19 ON COMMERCIAL STORES IN FEDERICO ROMÁN AVENUE

Henry Pablo Lozano Chuquimia
henrylozano2525@gmail.com

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL BENI JOSE BALLIVIAN
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS – GUAYARAMERIN

RESUMEN

La presente investigación analizó los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la economía de Ecuador y Bolivia, utilizando el método IMRDC (Introducción, Metodología, Resultados, Discusión y Conclusiones). En la introducción, se presentó el contexto de la pandemia y los objetivos del estudio. La metodología incluyó un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, con revisión bibliográfica y análisis de datos de fuentes diversas como organismos internacionales y universidades. Los resultados revelaron una disminución significativa en el comercio internacional y las exportaciones, especialmente en sectores como el turismo, la moda y la electrónica. Se identificó una alta fragilidad en la economía latinoamericana debido a la dependencia en las exportaciones, mientras que Bolivia mostró un potencial de crecimiento en nuevos mercados. La discusión se centró en comparar los hallazgos con investigaciones similares, resaltando similitudes y diferencias en los impactos de la pandemia en diferentes países y sectores. Finalmente, las conclusiones destacaron la importancia de políticas integrales para mitigar los efectos negativos del COVID-19, promover la diversificación económica y apoyar a los sectores más vulnerables. En resumen, la investigación proporciona una visión detallada de los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la economía, así como recomendaciones para enfrentar los desafíos actuales y futuros.

Palabras clave: Comercio, pandemia, factores, efectos, Guayaramerín

ABSTRACT

The present research analyzed the effects of COVID-19 on international trade and the economies of Ecuador and Bolivia, using the IMRDC method (Introduction, Methodology,

Results, Discussion, and Conclusions). The introduction provided the context of the pandemic and the study's objectives. The methodology employed a mixed quantitative and qualitative approach, including literature review and data analysis from various sources such as international organizations and universities. The results revealed a significant decrease in international trade and exports, especially in sectors like tourism, fashion, and electronics. A high fragility was identified in the Latin American economy due to dependence on exports, while Bolivia showed potential for growth in new markets. The discussion focused on comparing findings with similar research, highlighting similarities and differences in the pandemic's impacts across different countries and sectors. Finally, the conclusions emphasized the importance of comprehensive policies to mitigate the negative effects of COVID-19, promote economic diversification, and support vulnerable sectors. In summary, the research provides a detailed insight into the effects of COVID-19 on international trade and the economy, along with recommendations for addressing current and future challenges.

Keywords: Trade, pandemic, factors, effects, Guayaramerín.

3. INTRODUCCIÓN

Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs) representan una parte significativa de la economía mundial, contribuyendo aproximadamente con el 50% del Producto Interno Bruto (PIB) a nivel global, según datos del Consejo Internacional para las Pequeñas Empresas. Además, las PYMEs desempeñan un papel crucial en la generación de empleo, proporcionando entre el 60% y el 70% de los puestos de trabajo a nivel mundial (Emprende, 2020).

En Bolivia, las PYMEs constituyen una parte importante de la economía, representando el 79% de la base económica y generando aproximadamente el 40% del empleo nacional, según datos de la Confederación de la Micro y Pequeña Empresa. Además, estadísticas del Instituto Nacional de Estadística y datos del Ministerio de Desarrollo Productivo indican la presencia de 275,000 microempresarios que contribuyen con alrededor de 2 millones de empleos (Journer Bolivia, 2020).

Del mismo modo, en Guayaramerín, al igual que en otras partes del mundo, las pequeñas y medianas empresas juegan un papel fundamental en el desarrollo económico al crear

oportunidades laborales, especialmente para personas con limitada formación académica, jóvenes y mujeres, mejorando así la estabilidad y la calidad de vida. Además, las PYMEs contribuyen significativamente a la provisión de productos y servicios esenciales para la población.

Sin embargo, dentro del competitivo panorama empresarial, algunas empresas han prosperado y evolucionado a lo largo de los años, mientras que otras han enfrentado declive y cierre inminente. Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo diagnosticar los principales factores que influyen en el éxito o fracaso de las PYMEs en Guayaramerín, basándose en el contexto real.

2. METODOLOGIA

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, ya que los resultados obtenidos son medibles y cuantificables, permitiendo determinar la cantidad de ingresos en bolivianos que percibían los comercios antes y después de la pandemia. Según San Feliciano (2018), este enfoque implica un análisis secuencial y probatorio que no elude los diferentes pasos del proceso investigativo. Este enfoque refleja la necesidad de medir las magnitudes del problema para obtener resultados objetivos y proporcionar una explicación al conocimiento existente.

La investigación es de naturaleza descriptiva, ya que la información recolectada de los comercios explica la situación económica actual de las tiendas. Además, es de corte transversal, dado que los datos se obtuvieron durante un periodo determinado, aunque la recopilación teórica abarca un periodo más amplio en retrospectiva. Según Arias (2012), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, situando los resultados de esta investigación en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos. La Universidad Mayor de San Andrés UMSA (2012) define la investigación descriptiva como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, observando el fenómeno tal y como se da en su contexto natural para luego analizarlo.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se observa el fenómeno de estudio tal y como se manifiesta en su naturaleza, sin manipular las variables, para luego analizar e interpretar los resultados.

Se utilizó el método histórico para obtener información sobre la situación económica de las tiendas comerciales antes del COVID-19, mientras que el método lógico permitió conocer los efectos económicos reales después de la pandemia.

El método inductivo se empleó para el estudio del razonamiento individual de los hechos particulares de las tiendas de la Avenida Federico Román y formular conclusiones generales. El método deductivo se utilizó para comprender, a partir de las conclusiones generales sobre los efectos económicos del COVID-19, casos particulares como las tiendas de la Avenida Federico Román.

El método analítico se utilizó para descomponer el objeto de estudio en sus partes individuales y estudiarlas de manera individual, mientras que el método sintético se empleó para integrar los elementos relacionados lógicamente entre sí.

Se llevó a cabo una investigación documental bibliográfica para recopilar información de documentos formales e informales que fundamentaran y complementaran la investigación con aportes de diferentes autores. Este método se utilizó para observar cuidadosamente las tiendas comerciales de la Avenida Federico Román con el fin de obtener el mayor número de datos y registrar toda la información relevante para el diagnóstico.

Se aplicó una encuesta a todas las personas que se dedican al comercio en las tiendas de la Avenida Federico Román para conocer la situación actual de sus ventas después de la pandemia. Se utilizó un cuestionario consistente en un conjunto de preguntas codificadas para obtener información sobre el objeto de estudio. Este instrumento se aplicó a las tiendas de la Avenida Federico Román.

La población de estudio comprende 92 tiendas comerciales ubicadas en la Avenida Federico Román.

3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos de esta investigación ofrecen una visión clara y detallada de los impactos económicos del COVID-19 en las tiendas comerciales de la Avenida Federico Román. A través de un enfoque cuantitativo y una metodología rigurosa, se han analizado las repercusiones de la pandemia en los ingresos de estos establecimientos, así como las estrategias adoptadas por los comerciantes para afrontar la crisis. Estos hallazgos proporcionan información valiosa para comprender mejor el comportamiento del comercio en tiempos de crisis sanitaria y ofrecen una base sólida para futuras investigaciones y políticas económicas.

Tipos de mercadería que comercializa

Los resultados muestran una diversidad de comercios representados por los estudiantes encuestados. La venta de ropa y moda es el tipo de comercio más común, con un 21.7% de los encuestados dedicados a esta actividad, seguido de cerca por la venta de electrodomésticos (20.7%). Por otro lado, joyería, ferreterías y moto repuestos, son los menos representados, con solo un 2.2%, un 3.3% y 1,1% respectivamente. Esta variedad de comercios refleja la heterogeneidad de intereses y actividades comerciales entre los estudiantes encuestados.

Tabla 1

¿Qué tipo de comercio representas?

Respuesta	Nº	%
Ropa y moda	20	21,7
Electrodomésticos	19	20,7
Juguetería	7	7,6
Electrónica y tecnología	10	10,9
Calzados, chinelas, tenis	10	10,9
Supermercado	10	10,9
Farmacia	4	4,3
Celulares	6	6,5
Ferretería	3	3,3
Joyería	2	2,2
Moto repuestos	1	1,1
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Estado de las ventas antes

Los datos revelan que la mayoría de los comerciantes percibían sus ventas como buenas antes de la pandemia, representando el 75% de los encuestados. Además, un 20.7% las consideraba regulares, mientras que solo un pequeño porcentaje las describía como muy buenas (3.3%) o malas (1.1%). Este panorama sugiere un contexto comercial estable y próspero antes del impacto del COVID-19, donde la mayoría de los comerciantes experimentaban un nivel satisfactorio de ventas.

Tabla 2

¿Cómo considera sus ventas? (antes de la pandemia)

Respuesta	Numero	%
Muy buenas	3	3,3
Buenas	69	75
Regular	19	20,7
Malas	1	1,1
Muy malas	0	0,0
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Estado de las ventas después

Los datos revelan un claro impacto del COVID-19 en las ventas de los comerciantes encuestados. Después de la pandemia, la mayoría de ellos describe sus ventas como regulares (41.3%) o malas (32.6%). Además, un notable 14.1% las considera muy malas, mientras que solo un pequeño porcentaje las califica como buenas (12%). Estos resultados reflejan el impacto negativo de las restricciones, la cuarentena y otras medidas gubernamentales en el comercio, evidenciando los desafíos económicos a los que se enfrentan los comerciantes durante la crisis sanitaria.

Tabla 3

¿Cómo considera sus ventas? (después de la pandemia)

Respuesta	Numero	%
Buenas	11	12,0
Regular	38	41,3
Malas	30	32,6
Muy malas	13	14,1
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Factores clave

Los datos muestran una variedad de factores que han contribuido a la disminución de ventas en los comercios después de la pandemia. La mayoría de los comerciantes identifican la "disminución en el turismo, medidas de bioseguridad, cambio en la preferencia del consumidor y cambio de la moneda (real)" como los factores más relevantes que han afectado sus ingresos, representando el 34.8% de las respuestas. Este hallazgo subraya la interacción de múltiples elementos, incluyendo tanto aspectos económicos como cambios en el comportamiento del consumidor y medidas de seguridad, en el deterioro de las ventas posteriores a la pandemia.

Ingresos mensuales

Los resultados del estudio, ofrecen una visión de los ingresos mensuales promedio en bolivianos después de la pandemia. La mayoría de los comerciantes encuestados (44.6%) ganan entre Bs 11000 y Bs 20000, mientras que un grupo significativo (29.3%) recibe entre Bs 5000 y Bs 10000. Por otro lado, solo un pequeño porcentaje (3.3%) tiene ingresos más altos, entre Bs 21000 y Bs 30000. Estos datos proporcionan una instantánea de la situación económica en esa área específica y pueden ser útiles para comprender las dinámicas financieras en la región.

Tabla 4

¿Cuál es el promedio en bolivianos que percibe mensualmente? (después de la pandemia)

Respuesta	Nº	%
Bs 1000 a Bs 4000	21	22,8
Bs 5000 a Bs 10000	27	29,3
Bs 11000 a Bs 20000	41	44,6
Bs 21000 a Bs 30000	3	3,3
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Afectación económica durante cuarentena

Durante la cuarentena rígida con cierre de fronteras, la gran mayoría de los comercios experimentaron un impacto significativo en sus operaciones, con un 71.7% de ellos reportando una afectación del 90% al 100%. Esto refleja la paralización casi total de las actividades comerciales debido a las restricciones impuestas por el gobierno. Sin embargo, un pequeño porcentaje de comercios (15.2%) logró continuar con sus actividades normales, especialmente aquellos que ofrecían productos de primera necesidad como supermercados, tiendas de víveres y farmacias.

Tabla 5

Durante la cuarentena rígida con cierre de frontera ¿En qué porcentaje se vio afectado su comercial?

Respuesta	Nº	%
10% a 20%	1	1,1
50% a 60%	5	5,4
70% a 80%	6	6,5
90% a 100%	66	71,7
Ninguno	14	15,2
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Pérdidas económicas

Después de la emergencia sanitaria del COVID-19, la mayoría de los comerciantes (48.9%) informan que sus pérdidas económicas representan entre el 50% y el 60% de su capital financiero. Esto refleja el impacto significativo que tuvo la cuarentena rígida en sus actividades comerciales, ya que muchos no pudieron operar durante ese período. Es evidente que las restricciones impuestas durante la emergencia sanitaria han tenido consecuencias económicas significativas para los comerciantes de la zona.

Tabla 6

Después de la emergencia sanitaria del COVID 19 ¿Cuál cree usted que es el porcentaje de pérdidas económicas que tuvo su comercial?

Respuesta	Nº	%
10% a 20%	2	2,2
30% a 40%	17	18,5
50% a 60%	45	48,9
70% a 80%	13	14,1
90% a 100%	1	1,1
Ninguno	14	15,2
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Compra de mercadería

Los datos de la tabla 7 muestran que la mayoría de los comerciantes (81.5%) no compran la misma cantidad de mercadería que antes de la pandemia. Esta disminución en las compras se atribuye a varios factores, incluida la reducción en las ventas, el cambio en las preferencias del consumidor, las pérdidas económicas en las tiendas y la ausencia de turistas. Estos resultados indican un ajuste en la gestión de inventario por parte de los comerciantes para adaptarse a las nuevas condiciones del mercado generado por la pandemia.

Tabla 7

¿Compra la misma cantidad de mercadería que antes de la pandemia?

Repuesta	Nº	%
Si	17	18,5
No	75	81,5
Total	92	100,0

Fuente: Elaboración propia

Provisión de mercadería (antes de la pandemia)

Antes de la pandemia, la mayoría de los comerciantes (67.4%) preferían abastecerse de mercadería a través de viajes. Esto sugiere que optaban por comprar directamente sus productos en otras localidades o regiones, posiblemente en grandes cantidades, y luego coordinaban envíos para su distribución. El hecho de que una proporción significativa de comerciantes elija esta opción puede deberse a la búsqueda de variedad de productos, mejores precios o relaciones comerciales específicas con proveedores fuera de su área local.

Tabla 8

¿Cómo se provee de mercadería? (antes de la pandemia)

Respuesta	Nº	%
Viajes	62	67,4
Envíos	30	32,6
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Provisión de mercadería (después de la pandemia)

Después de la pandemia, la gran mayoría de los comerciantes (98.9%) opta por proveerse de mercadería a través de envíos. Esta preferencia por los envíos se explica por las restricciones de viaje impuestas durante la pandemia, que dificultaron los desplazamientos y limitaron la movilidad de los comerciantes. Además, factores como las pérdidas económicas y la disminución en la compra de mercadería pueden haber contribuido a esta elección, ya que los envíos ofrecen una opción más conveniente y segura para abastecerse de productos sin la necesidad de viajar físicamente.

Tabla 9

¿Cómo se provee de mercadería? (después de la pandemia)

Respuesta	Nº	%
Viajes	1	1,1
Envíos	91	98,9
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Número de empleados pre pandemia

Según los datos de la tabla 10, el 29.3% de los comerciantes contaba con un personal de entre dos y tres empleados en sus tiendas antes de la pandemia. Esta distribución de empleados sugiere que la mayoría de las tiendas operaban con un equipo de tamaño moderado, lo que puede indicar una estructura de negocio relativamente pequeña o mediana. Además, algunos propietarios podían tener empleados distribuidos en diferentes sucursales, lo que refleja una gestión descentralizada del personal.

Tabla 10

¿Con que cantidad de empleados cuenta su tienda? (antes de la pandemia)

Respuesta	Nº	%
Uno	14	15,2
Dos	25	27,2
Tres	27	29,3
Cuatro	7	7,6
Más de cinco	1	1,1
Ninguno	18	19,6
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Número de empleados post pandemia

Según los datos de la tabla 11, se observa una notable disminución en el personal de las tiendas después de la pandemia, con el 52.2% de los comerciantes afirmando que actualmente no cuentan con ningún empleado. Esta reducción significativa en la fuerza laboral puede atribuirse al cierre de algunas sucursales, la disminución en los ingresos y las presiones financieras adicionales que enfrentan las tiendas como resultado de la pandemia. Este cambio refleja los desafíos y las adaptaciones que han experimentado los comerciantes para mantener sus operaciones durante estos tiempos difíciles.

Tabla 11

¿Con que cantidad de empleados cuenta su tienda? (después de la pandemia)

Respuesta	Nº	%
Uno	16	17,4
Dos	15	16,3
Tres	13	14,1
Ninguno	48	52,2
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Frecuencia de compra de mercadería pre pandemia

Antes de la pandemia, la mayoría de los comerciantes (87%) compraba mercadería cada semana. Esto sugiere una estrategia de abastecimiento frecuente, posiblemente para mantener un inventario constante y satisfacer la demanda de los clientes de manera regular. Un pequeño porcentaje (10.9%) optaba por comprar cada 15 días, mientras que un número aún menor (2.2%) realizaba compras mensuales. No se reportaron compras cada tres meses o con una frecuencia más espaciada, lo que indica una preferencia por un abastecimiento más regular y cercano en el tiempo.

Tabla 12

¿Con que frecuencia compra su mercadería? (antes de la pandemia)

Respuesta	Nº	%
Cada semana	80	87.0
Cada 15 días	10	10,9
Cada mes	2	2,2
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Frecuencia de compra de mercadería post pandemia

Después de la pandemia, se observa una disminución en la frecuencia de realización de pedidos de mercadería por parte de los comerciantes. La mayoría de ellos (56.5%) ahora

realiza pedidos cada 15 días, lo que indica una reducción en la frecuencia de abastecimiento en comparación con antes de la pandemia. Este cambio en el comportamiento de compra puede atribuirse a la disminución de las ventas y la necesidad de gestionar de manera más cuidadosa los inventarios y los costos operativos durante estos tiempos difíciles.

Tabla 13

¿Con que frecuencia realiza su pedido de mercadería? (después de la pandemia)

Respuesta	Nº	%
Cada semana	16	17,4
Cada 15 días	52	56,5
Cada mes	22	23,9
Cada tres meses	2	2,2
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Fuente de financiamiento

La mayoría de los comerciantes (71.7%) financian la compra de su mercadería a través de créditos bancarios. Esto sugiere una dependencia significativa de la financiación externa para mantener el inventario de sus tiendas. Un porcentaje menor (27.2%) utiliza capital propio para financiar sus compras, lo que indica una inversión directa de recursos personales en el negocio. Solo un pequeño porcentaje (1.1%) utiliza la opción de adquirir mercadería al crédito directamente con los proveedores. No se reportaron otras formas de financiamiento significativas en la muestra proporcionada.

Tabla 14

¿Cómo financia la compra de su mercadería?

Respuesta	Nº	%
Crédito bancario	66	71,7
Capital propio	25	27,2
Mercadería al crédito	1	1,1
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Inconvenientes para cancelar deuda

Según los datos de la tabla 15, el principal inconveniente reportado por los comerciantes para pagar su crédito es la disminución de ingresos, citada por el 59.8% de los encuestados. Esta disminución de ingresos se atribuye principalmente a la cuarentena rígida durante la emergencia sanitaria, lo que ha afectado negativamente las ventas y, por lo tanto, la capacidad de los comerciantes para cumplir con sus obligaciones financieras. Es importante destacar que un 40.2% de los encuestados no reportaron inconvenientes para pagar su crédito, lo que sugiere que algunos comerciantes pueden haber logrado gestionar adecuadamente sus finanzas a pesar de los desafíos económicos.

Tabla 15

¿Qué inconvenientes tiene para pagar su crédito?

Respuesta	Nº	%
Disminución de Ingresos	55	59,8
Ninguno	37	40,2
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Tipo de ayuda recibida

Según los datos de la tabla 16, la mayoría de los comerciantes (63%) no recibió ningún tipo de ayuda de su entidad financiera para cancelar las cuotas de su crédito luego de la pandemia. Esto sugiere que muchos comerciantes enfrentaron dificultades para acceder a opciones como reprogramaciones o refinanciamientos de sus créditos. Solo un pequeño porcentaje de comerciantes (27.2%) informó haber recibido reprogramaciones de pagos, mientras que un 9.8% mencionó haber accedido al refinanciamiento de sus deudas. Es evidente que la falta de apoyo financiero por parte de las entidades bancarias ha representado un desafío adicional para los comerciantes en medio de la crisis post pandemia.

Tabla 16

¿Qué tipo de ayuda le brindo su entidad financiera para cancelar las cuotas de su crédito luego de la pandemia?

Respuesta	Numero	%
Reprogramaciones	25	27,2
Refinanciamiento	9	9,8
Ninguno	58	63.0
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Dificultades

Durante la epidemia del COVID-19, la mayoría de los comerciantes (71.7%) optaron por el cierre temporal de sus tiendas como medida para afrontar la crisis. Este enfoque sugiere una respuesta proactiva para proteger la salud de los empleados y clientes, así como para mitigar las pérdidas económicas durante un período de incertidumbre. Además, un 15.2% de los comerciantes informó que continuaron con sus actividades comerciales con normalidad, lo que indica una estrategia diferente para mantener la operación de sus negocios en medio de la crisis. Un pequeño porcentaje de comerciantes (8.7%) mencionó haber optado por un cambio de actividad económica, mientras que un 4.3% reportó haber cerrado sucursales y despedido personal como parte de su respuesta a la crisis.

Tabla 17

Durante la epidemia del COVID 19 ¿Qué acciones optaron en su tienda comercial para afrontar la crisis?

Respuesta	Nº	%
Cambio de actividad económica	8	8,7
Cierre temporal de la tienda	66	71,7
Cierre de sucursal y despido de personal	4	4,3
Actividad comercial con normalidad	14	15,2
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

Uso de plataformas virtuales

Según los datos de la tabla 18, el 58.7% de los comerciantes no utilizó plataformas virtuales durante la cuarentena rígida para continuar con su actividad comercial. Esta cifra sugiere una falta de adopción o conocimiento sobre el comercio electrónico entre los comerciantes encuestados. Es probable que la falta de familiaridad con estas plataformas y los procesos asociados haya sido un factor limitante para muchos comerciantes, lo que resultó en una baja utilización de este canal de ventas durante la cuarentena rígida.

Tabla 18

Durante la cuarentena rígida ¿Utilizo plataformas virtuales para continuar con su actividad comercial?

Respuesta	Nº	%
Si	38	41,3
No	54	58,7
Total	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

4. DISCUSIONES

Las investigaciones revisadas sobre los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y en la economía en general brindan una perspectiva valiosa sobre los desafíos y oportunidades que enfrentan los diferentes países y sectores económicos durante la pandemia. A continuación, se discutirán los hallazgos de estas investigaciones en relación con los resultados encontrados en la presente investigación en Bolivia.

En primer lugar, Quevedo et al. (2020) y Aguilar y Casanova (2021) proporcionan evidencia sobre cómo el COVID-19 ha afectado el comercio internacional en países como Ecuador, destacando la reducción de los flujos comerciales con los principales socios comerciales. Estos hallazgos son consistentes con los resultados de la presente investigación, donde se observa una disminución en las ventas y en el comercio debido a las restricciones y medidas sanitarias impuestas durante la pandemia.

Por otro lado, Moreno et al. (2021) y Mena y Gutiérrez (2021) examinaron específicamente los efectos del COVID-19 en las exportaciones de productos no petroleros, como el banano y el cacao, y encontraron que estos sectores experimentaron variaciones cíclicas en sus exportaciones durante el año 2020. Estos resultados son similares a los encontrados en la presente investigación, donde se observa una disminución en las exportaciones y en las ventas de los comerciantes bolivianos, especialmente en sectores como la moda y la electrónica.

Además, Heuser et al. (2022) destacan el potencial de crecimiento en las exportaciones de Bolivia a pesar de los efectos de la pandemia, señalando que existen oportunidades para expandir las exportaciones a nuevos mercados. Si bien este estudio se centra en el contexto de Bolivia, sus hallazgos sugieren que, a pesar de los desafíos presentados por la pandemia, existen oportunidades para revitalizar el comercio internacional y aumentar las exportaciones.

Por último, la investigación de Pabón y Sanabria (2021) sobre el impacto del COVID-19 en las mujeres del sector informal en Bolivia resalta la importancia de este sector en la economía del país. Esto coincide con los resultados encontrados en la presente investigación, donde se observa que muchos comerciantes han enfrentado dificultades para mantener sus negocios durante la pandemia, especialmente aquellos en el sector informal.

Las investigaciones revisadas proporcionan una comprensión más completa de los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y en la economía en general. Si bien cada estudio se centra en diferentes aspectos y contextos específicos, en conjunto, destacan la necesidad de políticas y estrategias efectivas para mitigar los impactos negativos de la pandemia y aprovechar las oportunidades de crecimiento en el comercio internacional.

5. CONCLUSIONES

La investigación destaca la disminución significativa en las ventas y el comercio internacional durante la pandemia del COVID-19, afectando a sectores clave como la moda, la electrónica y el turismo.

Se evidencia una alta fragilidad en la economía latinoamericana y del Caribe debido a la dependencia en las exportaciones, lo que resalta la necesidad de diversificar las fuentes de ingresos y promover la resiliencia económica.

Los sectores exportadores y turísticos han experimentado efectos negativos sin precedentes debido a la pandemia, lo que ha generado pérdidas económicas significativas y ha aumentado el riesgo de sobreendeudamiento en algunos casos.

A pesar de los desafíos presentados por la pandemia, se identifican oportunidades para el crecimiento en las exportaciones de Bolivia a nuevos mercados, lo que sugiere la importancia de implementar estrategias efectivas de promoción comercial y diversificación de productos.

La investigación resalta la importancia del sector informal en la economía, especialmente en países como Bolivia, donde representa una parte significativa de la fuerza laboral y contribuye al sustento de muchas familias durante la crisis.

En general, los hallazgos de la investigación subrayan la necesidad de políticas y estrategias integrales para mitigar los impactos negativos del COVID-19 en el comercio internacional y en la economía en general. Es fundamental diversificar las fuentes de ingresos, promover la resiliencia económica y apoyar a los sectores más afectados, como los exportadores y el sector informal. Además, se deben explorar y aprovechar las oportunidades de crecimiento en el comercio internacional, mediante la identificación de nuevos mercados y la diversificación de productos.

6. REFERENCIAS

Aguilar Zambrano, D. R. (2021). *Los efectos del COVID-19 en el Comercio Exterior del Ecuador. Período 2019-2021* (Master's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas).

ALADI. (2020). *Tendencias del comercio*. Asociación Latinoamericana de integración. Secretaria general. ALADI/SEC. Montevideo. Uruguay., 19

Cabezas, J. (2021). *Efectos del Covid-19 en el comercio exterior no petrolero de Ecuador durante el primer trimestre del 2020* (Doctoral disertación, Tesis de grado,

-
- Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio Universidad Católica Santiago de Guayaquil).
- Caceres – Chavez, S. (2021). Inejecución de los contratos de arrendamiento a consecuencia de la COVID 19 por merced conductiva, Pachamac. Universidad privada Sergio Bernales, Perú.
- CEPAL (2020), Los efectos del COVID 19 en el comercio internacional y la logística: Agosto 2020. De <https://repositorio.cepal.org/q-a-coronaviruses>
- CEPAL, N. (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación.
- Clavellina Miller, J. L. (2020). Posibles efectos del Coronavirus en la economía mundial.
- En U.M.S.A., *Fundamentos De La Investigación Y Estrategias De Aprendizaje modulo*
- FMI. (2020). Contracción de la Economía Mundial: COVID-19.
- Gomez – Rocha S. V. E. (2021). La pandemia y las relaciones comerciales caso Sud America, Universidad Mayor de San Andres, La Paz, Bolivia.
- González, D. A. M., Cevallos, H. A. V., & Romero, H. C. (2021). Análisis económico sobre los efectos del Covid-19 en las principales exportaciones de los productos no petroleros. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(9), 1214-1239.
- La Razon (4 de Junio de 2021) Guayaramerin se declara en zona de desastre. De <https://www.la-razon.com/sociedad>
- Mena-Coronel, K., & Gutiérrez-Jaramillo, N. (2021). Efecto del Covid-19 y su incidencia financiera en las exportaciones del sector cacaotero. *Ciencia Unemi*, 14(36), 34-44.
- México, pág. 240.
- OCDE. (2020). Covid-19 Y El Sector Minorista: Impacto Y Respuestas Políticas. Recuperado El 17 De 10 De 2020, De [Https://Read.Oecd-Ilibrary.Org/View/?Ref=135_135568-4yvru6stoy&Title=Covid-19-Y-El-Sector-Minorista-Impacto-Y-Respuestas-Pol%C3%ADticas](https://read.oecd-ilibrary.org/view/?Ref=135_135568-4yvru6stoy&Title=Covid-19-Y-El-Sector-Minorista-Impacto-Y-Respuestas-Pol%C3%ADticas)
- Pabón, X., & Sanabria, B. (2021). Efectos de la pandemia COVID-19 en mujeres del sector informal de la economía en Bolivia.

- Quevedo-Barros, M. R., Vásquez-Lafebre, L. M., Quevedo-Vázquez, J. O., & Pinzon-Prado, L. T. (2020). COVID-19 y sus efectos en el comercio internacional. Caso Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 6(3), 1006-1015.
- Rogoff, K. (2020). La pandemia de incertidumbre. de <https://www.project-syndicate.org/commentary/covid19-uncertainty-growth-employment-politics-by-kenneth-rogooff-2020-09/spanish>
- Santos – Sigler, R. L. (2021). Análisis del comercio electrónico en Bolivia durante el COVID 19, Universidad Católica Boliviana San Pablo, Santa Cruz, Bolivia.
- Santos Sigler, R. L., & Arauz Cruz, G. (2020). Análisis del comercio electrónico en Bolivia durante el COVID-19..
- Telesurtv. (09 de 06 de 2020). de <https://www.telesurtv.net/news/coronavirus-impacto-algunos-sectores-economia-mundial-20200608-0071.html>
- U.M.S.A. (2015). Fundamentos De La Investigación Y Estrategias De Aprendizaje modulo I.
- UMSA R. Arteaga “Análisis comparado de las medidas adoptadas frente al COVID 19 en Bolivia, Paraguay y Perú” Junio 2020

REVISTA:

VISION EMPRESARIAL G

visionempresarialgya@uabjb.edu.bo
SOCIEDAD CIENTIFICA DE DOCENTES
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SEDE GUAYARAMERIN
SCD CAEG UABJB
Av. 09 de abril frente CNS
Guayaramerín - Beni - Bolivia