

NEGOCIOS & TENDENCIAS



Revista Científica



V. 1 / N° 1 / AÑO 2024

UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN FRANCISCO
XAVIER DE CHUQUISACA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL SEDE MONTEAGUDO



DIRECTORIO DE LA REVISTA

MSc. Lisbeth Vargas Becerra
Coordinadora de la Carrera de Ingeniería Comercial Sede Monteagudo

Lic. Patricia Corral Cardozo
Editor en Jefe

Lic. María Isabel Paredes García
Editor en Edición

Centro de Investigación y Extensión de Marketing Monteagudo CIEMM

Diseño Gráfico, Diagramación y Maquetación

MBa. Claudia Arispe Ari
MBa. Analía Bautista Morató

COMITÉ ARBITRAL

LCV. MSc.
MJR. MSc.
HKSE. PhD.
AMFC. PhD.
APM. PhD.
PVRA. PhD.
BADLOS MSc.
DJEH MSC.

PRESENTACIÓN



Estimados lectores y seguidores de Negocios & Tendencias,

Es un placer presentarles el primer número de nuestra revista, donde encontrarán una selección diversa de artículos que abordan estrategias y temáticas relevantes en el mundo de los negocios y emprendimientos. A continuación, les ofrecemos un resumen de algunos de los contenidos que podrán disfrutar en esta edición inaugural:

“Producción y comercialización de miel en el municipio de Monteagudo”, examina la industria de la producción y comercialización de miel en el municipio de Monteagudo. Analiza los procesos involucrados en la producción de miel, su potencial económico, su papel en la conservación del medio ambiente, la biodiversidad, así como los desafíos y oportunidades que enfrentan los productores en esta región.

“Gestión integral de la cuenca hidrográfica del río Parapetí”: Visualiza la importancia de la sostenibilidad ambiental en la gestión de los recursos naturales, a través de un estudio detallado de la cuenca hidrográfica del río Parapetí.

“Análisis de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en los Museos de Sucre”, realiza un análisis detallado de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los museos de Sucre. Se detallan los factores que influyen en la experiencia del visitante en estos espacios culturales, con el objetivo de identificar áreas de mejora y garantizar una experiencia positiva para los usuarios.

“Reciclaje y economía circular en emprendimientos de muebles de material reciclado”: Aborda el impacto positivo de la sostenibilidad y la reutilización de materiales en la creación de muebles, destacando cómo estas prácticas pueden ser una ventaja competitiva en el mundo empresarial.

“Diseño de estrategias para mejorar la atención al cliente en Banco Unión S.A. en Llallagua”: Muestra cómo esta importante entidad financiera busca optimizar su servicio al cliente con estrategias innovadoras y centradas en la satisfacción del usuario.

“Necesidad de implementación de un sistema de gestión documental en las cooperativas de ahorro y crédito”, destaca la importancia de implementar un sistema de gestión documental en las cooperativas de ahorro y crédito y los beneficios de contar con un sistema de gestión documental para mejorar la organización y la eficiencia en las instituciones financieras.

Estos fascinantes temas son solo una muestra de lo que encontrarán en nuestra revista Negocios & Tendencias. Los invitamos a explorar cada artículo, descubrir nuevas estrategias y enfoques, y mantenerse actualizados respecto a las últimas tendencias empresariales.

¡Les damos la bienvenida a este emocionante viaje hacia el éxito en los negocios!

Con aprecio,

Dra. Raquel Arancibia Padilla, Ph.D.

DECANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE MIEL EN EL MUNICIPIO DE MONTEAGUDO

José Luis Pantoja Terán / Jhovana Ckoso Mamani

pantoja.jose@usfx.bo / yovitackoso72@gmail.com

Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca

FECHA DE RECEPCIÓN: 05 de julio

FECHA DE APROBACIÓN: 21 de julio

RESUMEN

El municipio de Monteagudo se destaca por su potencial apícola, impulsado por condiciones climáticas favorables y una rica diversidad floral que favorece la producción de miel de alta calidad. Este artículo explora las prácticas actuales de producción, que incluyen la manera de producción y comercialización por parte de los productores de miel en el municipio.

La producción y comercialización de miel en el municipio de Monteagudo se ha consolidado como una actividad económica significativa, gracias a las condiciones climáticas favorables y la diversidad de flora que propicia una producción de miel de alta calidad. Los apicultores locales han adoptado prácticas sostenibles, lo que no solo mejora la calidad del producto, sino que también promueve la conservación del medio ambiente.

La capacitación en técnicas de manejo y comercialización es crucial para que los apicultores de Monteagudo puedan mejorar su competitividad y maximizar sus ingresos económicos. Además, el apoyo de instituciones locales y la creación de redes de colaboración entre productores son esenciales para fortalecer la actividad apícola en la región. En conjunto, estos elementos pueden contribuir a posicionar a Monteagudo como un referente en la producción de miel, beneficiando tanto a los productores como a la economía local.

PALABRAS CLAVES:

Producción de miel, Comercialización, Ingresos económicos.

ABSTRACT

The municipality of Monteagudo stands out for its beekeeping potential, driven by favorable climatic conditions and a rich floral diversity that favors the production of high-quality honey. This article explores current production practices, which include the manner of production and marketing by honey producers in the municipality.

The production and marketing of honey in the municipality of Monteagudo has been consolidated as a significant economic activity, thanks to the favorable climatic conditions and the diversity of flora that promotes high-quality honey production. Local beekeepers have adopted sustainable practices, which not only improves product quality but also promotes environmental conservation.

Training in management and marketing techniques is crucial so that Monteagudo beekeepers can improve their competitiveness and maximize their economic income. Furthermore, the support of local institutions and the creation of collaboration networks between producers are essential to strengthen beekeeping activity in the region. Together, these elements can contribute to positioning Monteagudo as a benchmark in honey production, benefiting both producers and the local economy.

KEY WORDS: Honey production, Marketing, Economic income.



INTRODUCCIÓN

En el Chaco Boliviano hoy en día la actividad apícola ha cobrado una relativa importancia a las demás actividades económicas, identificándose como una alternativa más en la generación de ingresos como también los beneficios directos e indirectos que la actividad misma genera. Así mismo, la miel de abeja de apicultura y meliponicultura ha demostrado poseer propiedades nutritivas, curativas y con el pasar del tiempo ha tomado relevancia para: la industria, cosmetología, farmacéutica, agrícola u otros sectores, incluso esta actividad ayuda en la preservación de los ecosistemas garantizada así la misma reproducción de la vida vegetal a través de la polinización. Si bien en el pasado la incursión de esta actividad se llevó a cabo con limitada planificación por parte de los productores y de desarrollo en el sector público, en la actualidad se tiene la oportunidad de contar con datos estadísticos generales que enriquecen una planificación centralizada, conociendo la capacidad de oferta y que este marque las directrices del sector apícola para el abastecimiento del mercado interno.

El Chaco Chuquisaqueño es una región situada en el sureste de Bolivia, conocida por su enorme extensión de bosque y su diversidad biológica. Mejorar las condiciones de vida de las personas y sus procesos de producción sin dañar el bosque es todo un reto. La actividad apícola en el municipio de Monteagudo tiene una gran importancia que involucra una gran cantidad de la población, que en su totalidad son pequeños y medianos productores de miel, que ha incorporado a su sistema productivo este rubro como una actividad complementaria y en algunos casos como único sustento de su familia (Castro, 2022)

Los apicultores del municipio de Monteagudo se sienten beneficiados por el encadenamiento empresarial que contempla formación, técnica, administración y apoyo continuo a los apicultores,

lo cual ha sido un incentivo para que aumenten la producción de miel. Un total de 342 apicultores del mencionado municipio, pertenecientes a seis asociaciones, venden productos de la colmena a la Empresa Boliviana de Alimentos y Derivados (EBA) y entre esos productos están: miel, polen propóleos y cera. Estos rubros los transforman en productos con valor agregado como son miel, extracto de propóleos, miel con propóleo y otros. (PUBLIagro, 2021)

MARCO TEÓRICO

La noción de apicultura hace referencia a las actividades, los procesos y las técnicas vinculadas a la cría de los insectos conocidos como abejas. La apicultura se lleva a cabo con el objetivo de que las abejas se desarrollen y se reproduzcan para luego recolectar los productos que elaboran, como la miel.

La apicultura es una práctica milenaria que se ha desarrollado en diversas culturas alrededor del mundo, y que se centra en la cría y manejo de abejas con el objetivo de obtener productos como miel, cera, propóleos y jalea real. Este proceso no solo es fundamental para la producción de alimentos, sino que también desempeña un papel crucial en la polinización de plantas, contribuyendo a la biodiversidad y a la estabilidad de los ecosistemas. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, 2020), se estima que un tercio de los alimentos que consumimos dependen de la polinización, lo que subraya la importancia de la apicultura en la seguridad alimentaria global.

La meliponicultura se refiere a la cría y manejo de abejas sin aguijón y recibe este nombre debido a que a este tipo de abejas se clasifica taxonómicamente dentro de la tribu Meliponini Hymenoptera, Apoidea, que corresponde a uno de muchos grupos de abejas nativas de América. (Navarrete Cante, 2019).

Por otro lado, la meliponicultura se refiere a la cría de abejas sin aguijón, pertenecientes a la tribu Meliponini, que son nativas de regiones tropicales y subtropicales. Estas abejas, aunque menos conocidas que sus contrapartes con aguijón, son igualmente valiosas. La miel que producen es reconocida por su calidad y propiedades medicinales, y su manejo se basa en prácticas tradicionales que han sido transmitidas de generación en generación. Nogueira-Neto destaca que la meliponicultura no solo proporciona productos de alta calidad, sino que también fomenta la conservación de especies nativas y el respeto por la biodiversidad local (Nogueira-Neto, 1997).

La producción de miel a través de la apicultura y la meliponicultura en el municipio de Monteagudo tiene un impacto significativo tanto a nivel económico como social. En primer lugar, la apicultura se ha convertido en una actividad económica clave para muchas familias, proporcionando una fuente de ingresos sostenible. La venta de miel y otros productos apícolas, como cera y propóleos, genera oportunidades de empleo y fomenta el emprendimiento local. Según González (González, 2019), la apicultura en comunidades rurales no solo mejora la economía familiar, sino que también contribuye al desarrollo de cadenas de valor que benefician a toda la comunidad.

Además de su contribución económica, la apicultura y la meliponicultura desempeñan un papel crucial en la cohesión social. Estas prácticas fomentan el trabajo en equipo y la colaboración entre los apicultores, quienes a menudo forman asociaciones para compartir conocimientos, recursos y experiencias. Este sentido de comunidad no solo fortalece las relaciones interpersonales, sino que también promueve la transferencia de técnicas y prácticas sostenibles que benefician a todos los involucrados.

La apicultura también tiene un impacto positivo en la seguridad alimentaria. Al mejorar la polinización de cultivos locales, las abejas contribuyen a aumentar la producción agrícola, lo que resulta en un mayor acceso a alimentos frescos y nutritivos para las comunidades. Esto es especialmente relevante en regiones donde la agricultura es la principal fuente de sustento.

Por último, la apicultura y la meliponicultura fomentan la conciencia ambiental y la conservación de la biodiversidad. Al involucrar a las comunidades en la cría de abejas, se promueve un mayor respeto por el medio ambiente y se incentiva la adopción de prácticas agrícolas sostenibles. De esta manera, la apicultura no solo se presenta como una actividad económica viable, sino también como un motor para el desarrollo social y ambiental en Monteagudo.

METODOLOGÍA

El artículo se desarrolló bajo el enfoque mixto es decir (cuantitativo y cualitativo) mediante la recopilación de datos, también fue un estudio descriptivo, es decir, se describió la dinámica de los productores de miel apicultura y meliponicultura. Los principales métodos utilizados fueron el estadístico, el analítico y el bibliográfico. La población que interviene en el análisis fueron los productores de miel correspondiente a las asociaciones de productores de miel, apicultura y meliponicultura de (CADEMA, AESIM y ASAIN EL TAJIBO) del municipio de Monteagudo.

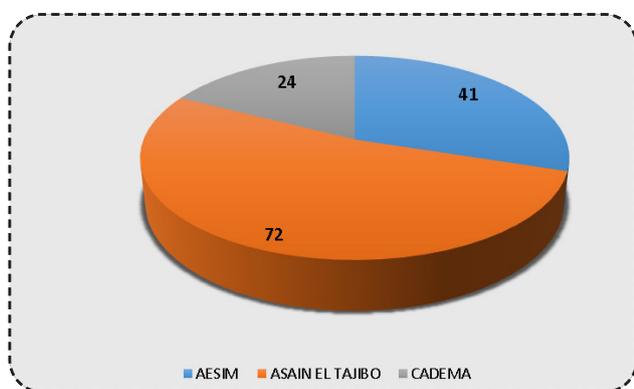
RESULTADOS

En el contexto del municipio de Monteagudo, la producción de miel está dada por la apicultura y la meliponicultura que representan una oportunidad significativa para el desarrollo económico y social de los productores. Estas prácticas no solo generan ingresos, sino que

también promueven la cohesión social y el trabajo colaborativo entre los socios productores de las diferentes asociaciones.

En el municipio de Monteagudo existen 3 asociaciones de productores de miel muy bien consolidados y el número de socios es el siguiente:

**Gráfico 1:
CANTIDAD DE SOCIOS POR ASOCIACIÓN**

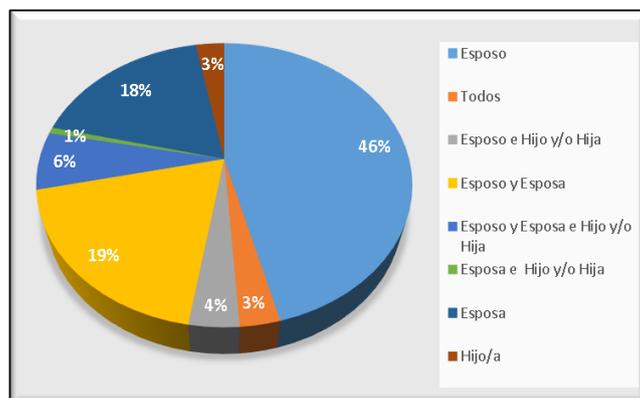


Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

La pertenencia de los 137 productores a las diferentes asociaciones es que 72 productores de miel pertenecen a la asociación “ASAIN EL TAJIBO”, seguida por “AESIM” con 41 socios productores de miel y “CADEMA” que tiene 24 socios productores de miel.

En cuanto a quien es responsable de los apiarios, que por cierto un apiario es un lugar donde se crían abejas para la producción de miel y otros productos apícolas. Que también consiste en colmenas artificiales colocadas estratégicamente para optimizar la producción.

**Cuadro 2:
RESPONSABLE DEL APIARIO**



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

En cuanto a quien es el o la responsable de los apiarios, se deduce lo siguiente:

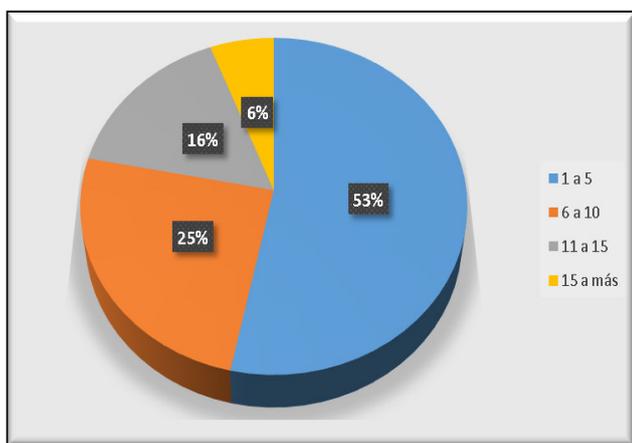
El 46% es el Esposo el responsable de la producción y distribución de la miel lo que representa en un número de 63 productores de miel. Mientras que el 19% o sea 26 productores donde los responsables del apiario son los esposos o jefes de familia, Un 18% el responsable de los apiarios es la esposa es decir en un número de 25 productores. El 7% la responsabilidad a parte de los esposos se incluye a uno de los hijos que generalmente viene a ser el mayor de los hijos. Se tiene el caso de 1% donde la responsabilidad de los apiarios está en la esposa y uno de los hijos.

Esta información nos indica sobre la distribución de responsabilidades en la apicultura dentro de los hogares de los productores de miel en el municipio de Monteagudo, mostrando las distintas configuraciones familiares o roles asignados a los diferentes miembros en esta actividad.

Es importante el estar involucrado en la apicultura, dedicando años a esta apasionante actividad por los socios de los socios productores de miel,

donde a lo largo de este tiempo, han adquirido conocimientos y habilidades en el manejo de colmenas, la producción de miel y el cuidado de las abejas. El compromiso con la apicultura no solo se basa en la producción de productos apícolas, sino también en la conservación del medio ambiente y la promoción de la polinización.

Gráfico 3:
AÑOS DE DEDICACIÓN A LA PRODUCCIÓN DE MIEL

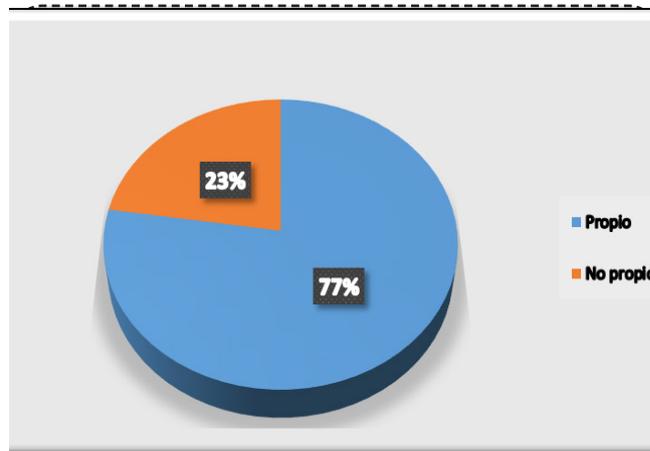


Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

De acuerdo a la información se puede deducir que un 53% tienen una experiencia de dedicación a la producción de miel entre 1 a 5 años. También se puede observar que el 25% tienen una experiencia de 6 a 10 años. El 16% dedican a la producción de miel de 11 a 15 años. Y por último el 6% tienen una experiencia de más de 15 años.

La tenencia de terrenos para la instalación de apiarios es un aspecto fundamental en la apicultura en el municipio de Monteagudo, lo que ha permitido establecer colmenas en ubicaciones estratégicas que favorecen la producción de miel y otros productos apícolas.

Gráfico 4:
TENENCIA DE TERRENOS PARA LOS APARIOS



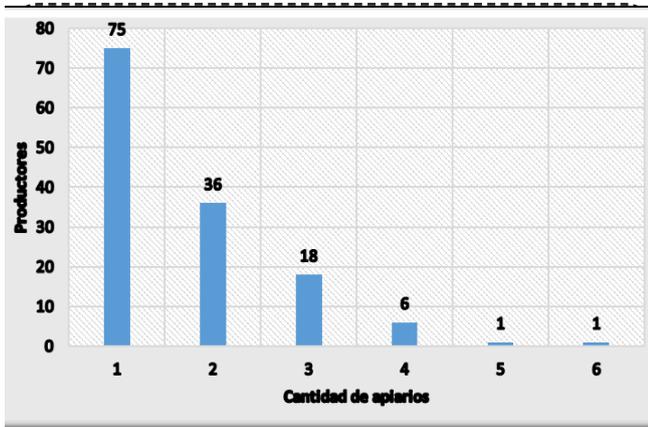
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

Respecto a la posesión de terrenos para los apiarios en el municipio de Monteagudo, se observa que el 77% de los productores de miel la practica lo llevan en sus propios terrenos. Mientras que el 23% de los productores utilizan terrenos que no son propios.

Se debe reflexionar que es importante considerar la calidad del terreno, la disponibilidad de flora adecuada y el acceso a fuentes de agua. Además, mantengo un compromiso con las normativas locales y la sostenibilidad, asegurando que mis prácticas apícolas respeten el entorno y contribuyan a la biodiversidad.

En el ámbito de la producción de miel, la cantidad de apiarios que un productor puede manejar varía según varios factores, como la experiencia, la disponibilidad de terrenos y los recursos es importante.

**Gráfico 5:
CANTIDAD DE APIARIOS POR PRODUCTOR**

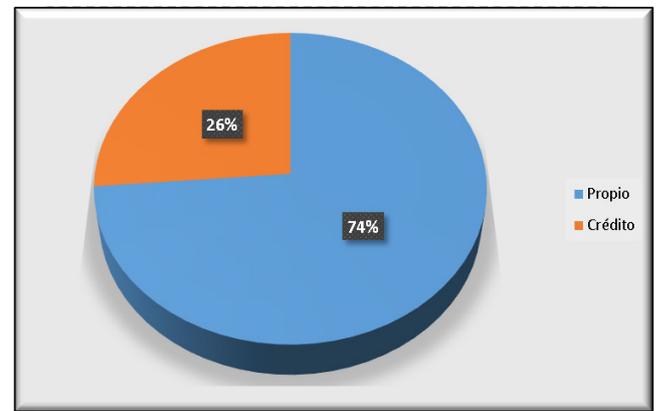


Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

En el municipio de Monteagudo 75 productores de miel cuentan con un solo apiario, 36 de ellos con 2 apiarios. Mientras que 18 productores de miel cuentan con 3 apiarios. 6 productores con 4 apiarios. Un productor de miel cuenta con 6 apiarios y otro productor de miel cuenta con 6 apiarios.

El financiamiento es un aspecto crucial para el desarrollo de la producción de miel. Y existen diversas fuentes de financiamiento que han permitido la expansión y sostenibilidad de los apiarios en el municipio. Estas fuentes de financiamiento pueden ser inversión privada, financiamiento bancario, entre otras.

**Gráfico 6:
FINANCIAMIENTO PARA LA PRODUCCIÓN DE MIEL**

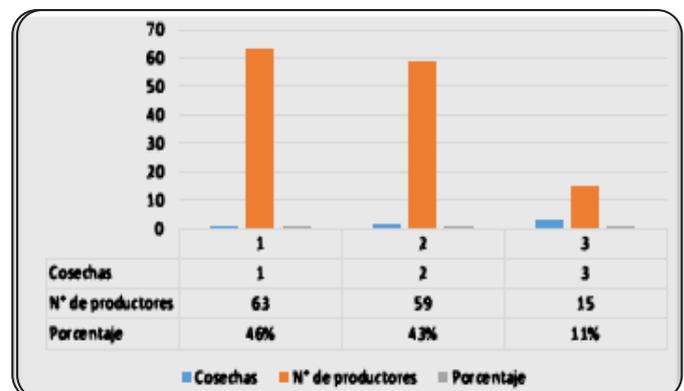


Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

Según la información proporcionada, el 74% de los productores de miel en el municipio de Monteagudo financian su producción con recursos propios, mientras que el 26% restante recurre a financiamiento bancario. Esto indica que la mayoría de los productores utilizan sus propios recursos para financiar la producción de miel.

La cantidad de cosechas de miel por año depende de diversos factores, como la variedad de flores disponibles, las condiciones climáticas y el manejo de los apiarios. Generalmente el promedio es de 3 cosechas anuales, lo que me permite maximizar la producción y asegurar un suministro constante de miel.

**Gráfico 7:
CANTIDAD DE COSECHAS POR AÑO**

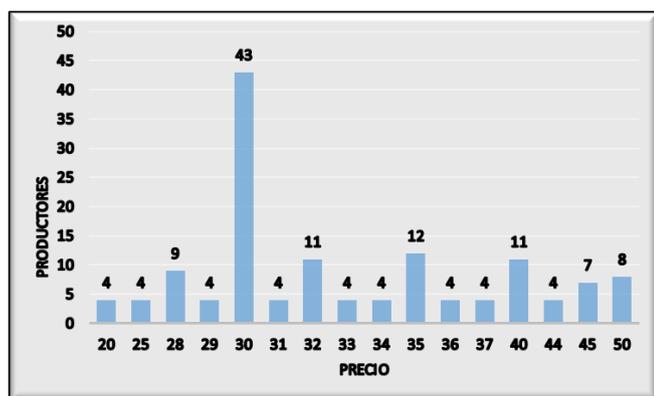


Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

En el municipio de Monteagudo con respecto a la cosecha de miel por año es que un 46% de los productores de miel realizan una cosecha. El 43% realiza 2 cosechas en un año. Solo el 11% de los productores realizan 3 cosechas en el año.

El precio de venta de la miel puede variar significativamente según diversos factores, incluyendo la calidad del producto, el tipo de miel, la demanda del mercado y los costos de producción.

**Gráfico 8:
PRECIO DE VENTA DE MIEL**



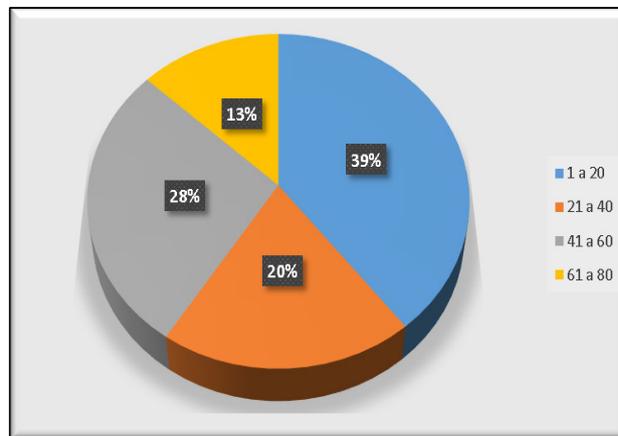
Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

Los productores de miel en el municipio de Monteagudo manejan diferentes precios de venta. 43 productores venden a 48 Bs. el kilogramo de miel. En un número de 34 productores de miel venden la miel entre 32, 35 y 40 Bs. respectivamente. 8 productores venden la miel a un precio de 50 Bs. Si bien existen productores que venden a un precio mayor el kilogramo de miel es porque son de variedades específicas, como la miel de flores silvestres o de eucalipto, donde pueden alcanzar precios más altos, reflejando su calidad y características únicas.

Los ingresos generados por la producción de miel son un reflejo directo de la cantidad y calidad de los productos apícolas obtenidos. Lo que permite que la producción de miel no solo es una

fuente de ingresos, sino también una actividad sostenible y en crecimiento, además, mejora la calidad de vida de las familias de los productores de miel del municipio de Monteagudo.

**Gráfico 9:
INGRESOS POR LA PRODUCCIÓN DE APICULTURA**

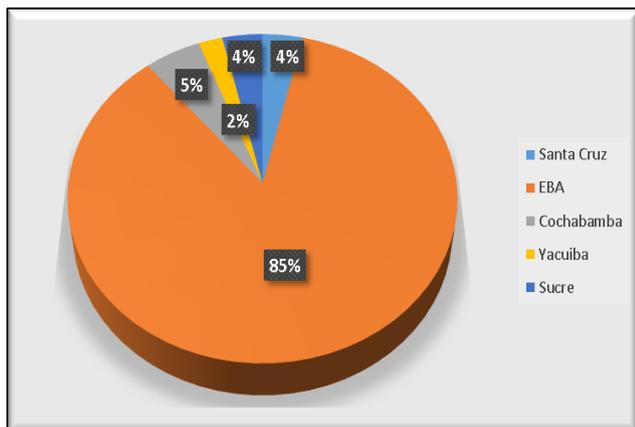


Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

Los ingresos por la venta de miel de los productores indican que de 1 a 20 productores su ingreso familiar proveniente de la venta de miel es un 39% del total de ingresos. De 21 a 40 productores el ingreso por venta es del 20% del total de ingresos de sus familias. De 41 a 60 productores sus ingresos representan el 28% y de 61 a 80 productores sus ingresos por venta de miel es tan solo el 13% del total del ingreso familiar.

La comercialización de miel de los productores de miel del municipio de Monteagudo se realiza a través de diversos canales que permiten alcanzar a un amplio público.

Gráfico 10: LUGARES DE VENTA DE MIEL



Fuente: Elaboración propia en base a encuestas

Respecto a los lugares de venta por parte de los productores de miel de las distintas asociaciones, se puede indicar que el 85% de los productores lo venden a EBA que es la Empresa Boliviana de Alimentos y Derivados que se encuentra en el municipio de Monteagudo. El 5% de los productores lo venden en la ciudad de Cochabamba. Un 4% lo realiza en la ciudad de Santa Cruz y otro 4% en la ciudad de Sucre. Tan solo el 2% de los productores de miel lo realizan sus ventas en la ciudad de Yacuiba.

CONCLUSIONES

El municipio de Monteagudo se presenta como un municipio con un notable potencial apícola, gracias a sus condiciones climáticas favorables y una rica diversidad floral que favorece la producción de miel de alta calidad. La región cuenta con una variedad de plantas autóctonas y cultivos que proporcionan néctar y polen en abundancia, lo que no solo asegura una producción constante a lo largo del año, sino que también permite la obtención de mieles monoflorales, altamente valoradas en el mercado.

La apicultura en Monteagudo no solo contribuye a la economía local, sino que también juega

un papel crucial en la conservación del medio ambiente. Las abejas son polinizadoras esenciales que ayudan a mantener la biodiversidad y la salud de los ecosistemas agrícolas. Al fomentar la producción de miel, se promueve una agricultura más sostenible y se incentiva la preservación de la flora local.

Sin embargo, para aprovechar al máximo este potencial, es fundamental que los productores adopten prácticas de manejo sostenible y se capaciten en técnicas modernas de apicultura. La formación en áreas como el control de enfermedades, la optimización de la producción y la comercialización efectiva es clave para mejorar la competitividad de los apicultores de Monteagudo en el mercado regional y nacional.

Asimismo, es esencial el apoyo de las instituciones locales y gubernamentales para desarrollar programas que faciliten el acceso a recursos, financiamiento y mercados. La creación de redes de colaboración entre productores puede potenciar la capacidad de negociación y facilitar la distribución de productos, asegurando así un flujo de ingresos más estable y sostenible.

Bibliografía

- Castro, M. (15 de Julio de 2022). Interaprendizaje. Obtenido de Interaprendizaje: <https://interaprendizaje.ipdrs.org/foros/foros-realizados/233-apicultura-para-el-desarrollo-territorial-y-la-proteccion-del-bosque-en-la-region-del-chaco-boliviano-y-sudamericano>
- Chan Chi, J., Caamal Cauich, I., & David Martínez, L. (2018). Caracterización social y económica de la producción de miel de abeja en el norte del Estado de Campeche, México.
- FAO. (2020). <https://www.fao.org/3/ca7065en/ca7065en.pdf>.
- González, J. L. (2019). Economic impact of beekeeping in rural communities of Bolivia. . *Journal of Apicultural Research*, 58(3), 345-352.
- Lopera, J. D. (2014). Método analítico. Colombia: 2010.
- Navarrete Cante, R. (2019). La meliponicultura una práctica tradicional para el desarrollo regional de la comunidad de maní, . Yucatán.
- Nogueira-Neto, P. (1997). Dada: a criação de abelhas sem ferrão. . São Paulo: Editora Nobel.
- PUBLIagro. (10 de 08 de 2021). 342 apicultores de Monteagudo se dedican de lleno a producir miel. Obtenido de 342 apicultores de Monteagudo se dedican de lleno a producir miel: <https://publiagro.com.bo/2021/08/apicultores-dedican-miel/>
- Salas Ocampo, D. (5 de MARZO de 2012). Método bibliografico. Obtenido de Método bibliografico: <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Sabino, C. (2013). Métodos y Técnicas de investigación. Caracas: Panapo 1992.
- Tamayo, M. (2012). Tipos más usuales de Investigación. Hidalgo.

GESTIÓN INTEGRAL DE LA CUENCA HIDROGRÁFICA DEL RÍO PARAPETÍ

MSc. Silvia Saavedra Barrios

ORCID: 0000-0002-0088-9888

Docente de la carrera de Ingeniería comercial Sede Monteagudo- USFX

Correo electrónico: saavedra.silvia@usfx.bo

Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca

FECHA DE RECEPCIÓN: 24 de junio

FECHA DE APROBACIÓN: 25 de julio

INTRODUCCIÓN

afuentes de la cuenca del

La motivación del presente artículo nace por la inquietud de las autoridades Municipales en su afán de buscar respuestas a cómo preservar y conservar la cuenca hidrográfica que se forma en torno al río Parapetí con una extensión territorial de (48 mil km² aprox. y 597 km de largo), en este espacio físico están asentados los Municipios de: Azurduy, Monteagudo, Huacareta, Villa Vaca Guzmán, Lagunillas, Camiri, Cuevo, Boyuibe Charagua (según el sentido del agua).

Las autoridades locales tratando de cumplir el marco normativo y la esperanza de encontrar un equilibrio armonioso entre los diferentes ecosistemas que habitan el espacio que permite vivir, han organizado la primera cumbre por la cuenca alta del río Parapetí en fecha 21 de octubre 2022 en la comunidad el Rodeo del municipio de Monteagudo con el apoyo de la fundación Natura Bolivia, evento del cual la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca fue invitado especial, por lo que se siente el derecho de opinar. En esa ocasión los protagonistas advirtieron que hay problemas comunes en todos los Municipios visibilizando una disminución del caudal del agua en todos los

río Parapetí, desequilibrio en la distribución de lluvias al año, pérdida de los acuíferos, periodos largos de sequía y una baja productividad del suelo. El sentimiento chaqueño percibido por la disminución del líquido elemento ha motivado para conformar la Plataforma Bidepartamental de la cuenca del Río Parapetí a la cabeza del presidente Ing. Adhemar Carvajal Ruiz, Alcalde de Monteagudo y Vicepresidente David Anzaldo, Alcalde de Camiri. A esto se suma que La Plataforma Bidepartamental se compromete a coadyuvar en la elaboración de la propuesta de Ley de Asignación de Recursos.(Primera Cumbre por la Cuenca Alta del Parapetí - Fundación Natura Bolivia, 2022).

Independientemente de saber que pasó después de aquella importante cumbre, es de interés reflexionar sobre el eterno problema que no permite realizar una buena gestión integral de la cuenca del río Parapetí, se pretende motivar el inicio de un proceso de autoevaluación histórica con miras a incursionar en un modelo de gestión integral de la cuenca hidrográfica del río Parapetí acorde al contexto moderno desde la planificación, manejo sostenible, marco

normativo, económico y social.

DESARROLLO

El actual modelo de gestión de las cuencas hidrográficas según el sistema de planificación sectorial de desarrollo integral del estado que regula la ley 777, tiene como cabeza de sector al Ministerio de Medio Ambiente y Agua, quien coordina la ejecución de los proyectos de inversión según la priorización de las entidades. Instituciones y empresas públicas:

Planificación Sectorial de Desarrollo Integral. Articula las propuestas del sector y del conjunto de las entidades, instituciones y empresas públicas bajo tuición, sujeción o dependencia del Ministerio cabeza de sector, de forma simultánea y complementaria, de acuerdo a lo establecido en la planificación nacional de largo y mediano plazo. Comprende procesos de planificación multisectorial

de articulación y coordinación de acciones entre los diferentes sectores. (Ley 777, 2016). Pag 4

Según este modelo actualmente en la cuenca de análisis los Gobiernos Municipales gestionan recursos de acuerdo a sus posibilidades económicas y diversidad de criterios en la priorización de proyectos relacionados al manejo, protección y conservación del medio ambiente, no se ha pensado en proponer proyectos regionales a nivel de la cuenca, tampoco la ejecución de acciones orientadoras de la conciencia que mejoren la actitud de las personas que piensan que las obras de cemento o el mantenimiento de la plaza central se antepone en prioridad ante acciones medio ambientales.

A continuación, se muestra información por municipios del presupuesto inicial gestión 2024 por grupo de gasto relacionado a medio ambiente.

Tabla 1
Presupuesto Inicial gestión 2024 por municipios
que Conforman la Cuenca Hidrográfica del Río Parapetí

Municipios	Grupo 1 Servicios personales	Grupo 2 Servicios no personales Bs.	Grupo 3 Materiales y suministros Bs.	Grupo 4 Activos reales Bs.	Total /Ppto medio am- biente Bs.	Ppto. Total/ Gestión 2024 Bs.	Porcentaje para Medio Ambiente	Población Total CNPV 2012	Extensión territorial/ Km2
Azurduy	-	75.000,00	7.096,00	-	82.096,00	13.169.317,00	0,62	10.652,00	1.777,00
Monteagudo	-	273.650,00	121.447,00	4.000,00	399.097,00	33.867.271,00	1,18	24.303,00	3.367,00
Huacareta	-	117.867,00	95.000,00	8.500,00	221.367,00	9.604.191,00	2,30	8.349,00	2.973,50
V. Vaca Guzmán	-	57.980,00	37.250,00	-	95.230,00	11.478.383,00	0,83	9.720,00	3.747,00
Lagunillas	-	-	-	-	-	4.790.512,00	0,00	5.366,00	1.123,70
Camiri	-	305.600,00	36.264,00	-	341.864,00	43.141.365,00	0,79	33.838,00	989,44
Cuevo	-	15.000,00	15.000,00	-	30.000,00	4.835.982,00	0,62	5.052,00	1.082,52
Boyuibé	-	8.500,00	6.500,00	-	15.000,00	5.091.520,00	0,29	5.087,00	1.656,00
Charagua Iyambae	-	-	-	-	-	30.278.109,00	0,00	32.186,00	74.424,00
Total	-	853.597,00	318.557,00	12.500,00	1.184.654,00	156.256.650,00	0,76	134.553,00	91.140,16

Fuente: Elaboración propia en base a datos por municipio del PGE 2024, CNPV 2012 y datos de los PTDI de los Municipios.

Se aprecia en el cuadro que el grupo de gastos servicios no personales presenta un mayor presupuesto casi en su mayoría asignado al pago de consultores individuales de línea, para el funcionamiento de la unidad de recursos naturales y medio ambiente; unidad forestal Municipal, funcionamiento de viveros municipales; el grupo de gasto materiales y suministros en menor proporción para el funcionamiento de las acciones mencionadas y esporádicamente para protección de fuentes de agua; el grupo activos reales no merece comentario por su insignificancia. En relación al presupuesto total se destina a medio ambiente en promedio el 0.76%, una distribución por persona de Bs. 8.8 y por Kilómetro cuadrado Bs. 13.

El mejorar estos indicadores mucho depende de la gestión de proyectos que haga cada Gobierno Municipal y el grado de compromiso que se tenga por mejorar el medio ambiente, sin embargo, estos resultados poco visibles muestran la necesidad de buscar recursos más allá de las posibilidades económicas de los Gobiernos Municipales pensando en un modelo de planificación con enfoque de cuenca del río Parapetí, inmersos en el plan sectorial de desarrollo integral bajo tuición del Ministerio de Medio Ambiente y Aguas. Esta posibilidad es coherente en la medida que se pueda contar con un plan director de la cuenca del río Parapetí, esto a su vez depende de fortalecer el espacio de concertación como es la recién conformada Plataforma **Bidepartamental de la cuenca del Río Parapetí**, lo que significa que la diligencia de la directiva, el consejo técnico y consejo social podrán dar celeridad a la inversión pública en la cuenca del río Parapetí.

A manera de mostrar avances en el tema de gestión de cuencas se ha mejorado bastante en la evolución del concepto de las cuencas hidrográficas desde el espacio territorial que tiene un **sistema natural de drenaje del agua, que a**

través de los ríos y quebradas desembocan en los mares (RAE, s. f.), reconociendo además que estos espacios están formados por diferentes ecosistemas encargados de la vida del planeta, lo que supone que la planificación y los modelos de gestión deben considerar la integridad e interacción de los actores que ocupan el espacio de manera que exista armonía entre el desarrollo económico-social y la conservación de los ecosistemas. (Maldonado Santana et al., 2023).

Por otra parte el concepto bajo un enfoque sistémico como la manera armónica de compartir un espacio territorial entre los seres vivos que habitan una cuenca, puesto que los elementos que lo conforman: suelo, agua, las plantas, animales, clima y el hombre guardan una relación estrecha, en la que el ser humano movido por sus valores, cultura, costumbres, historia y el desarrollo social puede hacer uso de la razón para influir de manera directa o indirectamente en el comportamiento de la naturaleza al interior de la cuenca hidrográfica. (Gaspari et al., 2013) junto a la materialización de acciones para los distintos niveles de proyecto, la integración de disciplinas e instituciones, y la transacción entre los actores con un criterio de equidad. La metodología de investigación es parte también del proceso investigativo, pues se trata de avanzar en el conocimiento de las variables físicas y biológicas de funcionamiento integral del sistema. Este manual, basado en el marco conceptual del Manejo Integral de Cuencas Hidrográficas, permitirá capacitar a estudiantes avanzados para desarrollar, elaborar, implementar e intervenir en la producción de proyectos adecuados a condiciones reales, mediante el procesamiento de datos geoespaciales (Sistema de Información Geográfica).

Este concepto ampliado al modelo de gestión integral debe ser visto como una responsabilidad social, que involucre a los actores locales e institucionales considerando el valor de la cuenca como una unidad física de gestión, planificación y desarrollo económico y

social. Tundise,(2003) citado por (Braz et al., 2020)

Del análisis del concepto de cuenca hidrográfica, se entiende como la delimitación territorial formado naturalmente, integra diversos ecosistemas encargados de la vida del planeta, es decir, del reino animal, vegetal y del ser humano, predomina la estrecha relación entre los actores y la forma de interactuar debe ser en equilibrio sin perjuicio de nadie, por lo tanto, se constituye en un espacio de planificación y gestión de políticas públicas de manera participativa de todos sus actores. La indivisibilidad de cuenca hidrográfica tiene que ver también con la forma de compartir los recursos naturales de manera equitativa al interior y entre las diferentes zonas de vida, ya sea se trate de la cuenca alta, media o baja puesto que estas son interdependientes, por lo tanto, el conjunto de interacciones que se producen entre los seres vivos, animales, plantas y familias en procura de los recursos naturales en el mismo espacio físico geográfico delimitado por la naturaleza, deben ser gestionados en su integralidad buscando la conservación del agua, la protección de los suelos y la protección de los recursos naturales de manera sostenible.

Se entiende también que el concepto de planificación definido en la Ley 777 de planificación del estado plurinacional de Bolivia, considera el marco conceptual definido anteriormente, puesto que la planificación debe alcanzar los objetivos del vivir bien, el desarrollo que sea integral en armonía y equilibrio con la madre tierra, enfatiza un enfoque integrado con participación de todos los niveles de gobierno y en coordinación con los actores sociales. (Ley 777, 2016).

La ley mencionada destaca la integralidad y el respeto de derechos a través de los siguientes fundamentos:

Planificación con Integralidad. Es la planificación del desarrollo integral para Vivir Bien, en sus diferentes dimensiones sociales, culturales, políticas, económicas, ecológicas y afectivas, en las diferentes estructuras organizativas del Estado, para permitir el encuentro armonioso entre el conjunto de seres, componentes y elementos de la Madre Tierra.

Planificación con Respeto de Derechos.

Consiste en aplicar la planificación del desarrollo integral para Vivir Bien de largo, mediano y corto plazo, de forma complementaria, compatible e interdependiente con la gestión de los sistemas de vida, considerando los derechos establecidos en la Constitución Política del Estado y en el Artículo 9 de la Ley N° 300, Marco de la Madre Tierra y Desarrollo Integral para Vivir Bien. (Ley 777, 2016). Pag.5

Del análisis se tiene conocimiento que el sistema de planificación propone elementos orientadores basados en los conceptos modernos que permitan una buena gestión de las cuencas hidrográficas, sin embargo, en nuestro caso al parecer nos cuesta reconocer a la cuenca hidrográfica del río Parapetí en su indivisibilidad como un espacio de planificación y gestión integral con la participación de todos los actores y niveles de Gobierno.

En la cuenca del río Parapetí, los municipios se guían por su plan territorial de desarrollo integral que abarca solo la jurisdicción Municipal, lo mismo cada quien por su lado amén de los problemas comunes que afectan a toda la cuenca o el espacio territorial que les permita vivir. Mientras no exista unidad, solidaridad, igualdad e integralidad, los actores en descoordinación actúan de acuerdo a sus intereses y capacidades para influir en las políticas de gestión de los recursos especialmente hídricos (Rojas, 2024)

La planificación a nivel de cuencas hidrográficas se vincula al Plan Nacional de Cuencas con énfasis en la planificación hídrica de manera de orientar las inversiones a recursos hídricos por su vital importancia en una cuenca, en ese sentido paulatinamente se han ido identificando diferentes cuencas hidrográficas estratégicas en el país, las mismas son fortalecidas institucionalmente por los diferentes programas sectoriales y actualmente cuentan con su propio plan director de cuenca, sin embargo en la línea de base de la planificación 2021-2025 se reconoce 18 cuencas identificadas, algunas ya cuentan con su plan director de cuenca, se hace notar que en esta lista aún no figura la cuenca del río Parapetí, por lo que los diferentes actores tendrán que trabajar en ello.

Tabla 2
Participación de Cuencas Hidrográficas Vinculadas al Plan Nacional de Cuencas (Planificación 2021-2025)

Nº	NOMBRE DE CUENCA	ESTADO DEL PLAN DIRECTOR DE CUENCAS	NÚMERO DE CONSEJOS CONFORMADOS	AÑO DE CONFORMACIÓN
1	Katari	En implementación	Directorio, Consejo Técnico, Foro participativo social	2016
2	Rocha	En implementación	Directorio, Consejo Técnico, Consejo social	2018
3	Lago Poopó	En implementación	Directorio, Consejo Técnico, Consejo consultivo	2017
4	Mizque	Requiere actualización	Directorio	2018
5	Azero	En implementación	Directorio, Consejo Técnico, Consejo social	2018
6	Guadalquivir	En implementación	Directorio, Consejo Técnico, Consejo social	2019
7	Cotagaita	En implementación	Directorio, Consejo Técnico, Consejo social	2020
8	Arque Tapacará	En implementación	Directorio, Consejo Técnico, Consejo social	2018
9	Arroyo Bahía	En implementación	Directorio, Consejo Técnico, Consejo social	2020
10	Coroico	En implementación	Directorio, Consejo Técnico, Consejo social	2020
11	Rio Grande	Falta actualización		
12	Yapacaní	Falta concluir		
13	Tupiza	Conclusión 2022		
14	Cachimayu	En proceso de elaboración		
15	Pampa huari	En proceso de elaboración		
16	San Pedro	Falta programa plurianual		
17	Suches	En implementación		
18	Choqueyapu	En proceso de elaboración		

Fuente: VRHR (2021) extraído del PSDI 2021-2025

El cuadro de alguna manera muestra la desventaja para acceder a la planificación nacional sectorial con enfoque de cuenca, por lo tanto, se debe trabajar en el fortalecimiento institucional de la Plataforma Bidepartamental de la cuenca del río Parapetí, si bien está organizada la directiva, habrá que complementar con el consejo técnico y el consejo social, iniciativa que debe merecer el compromiso de los Municipios que conforman la cuenca del río Parapetí, apoyando al funcionamiento adecuado de la plataforma interinstitucional, en coordinación permanente con los actores que deben participar por responsabilidad social: “Ministerio como cabeza de Sector, Viceministerio responsable, entidades y empresas bajo tuición del MMAyA, Universidades, Gobiernos Autónomos subnacionales (GAD, GAR, GAM, GAIOC), actores sociales como: Actores Orgánicos, Comunitarios y Circunstanciales (Art. 7 Ley 341) Comités de Gestión y privados como: Organizaciones No Gubernamentales; Organismos Financiadores; Cooperación internacional”.(Plan sectorial de desarrollo integral (2021-2025), 2022) pag.143

Según los antecedentes de la planificación sectorial (2021-2025) se tiene bien definida las acciones que se deben seguir buscando el resultado de fortalecer la capacidad de planificación territorial hídrica ambiental, con la participación de instancias competentes y actores sociales, al respecto se ha propuesto como meta hasta el 2025 llegar a 51 cuencas con instrumentos de planificación elaborados (Plan director) y en implementación lo cual debe ser una oportunidad para que la cuenca hidrográfica del río Parapetí, sea parte de la meta establecida. (Plan sectorial de desarrollo integral (2021-2025), 2022) pag.38

CONCLUSIONES

Por el presente análisis se entiende que un modelo de gestión territorial eficiente sobre el uso de la tierra y el manejo de los recursos naturales que existen sobre ella, están relacionados estrechamente con los diferentes ecosistemas o sistemas de vida y donde el agua es el principal

elemento de sostenibilidad, por lo tanto, debe ser gestionado bajo el enfoque de Cuenca Hidrográfica.

El modelo de gestión de la cuenca del río Parapetí, debe adoptar el concepto sistémico, por la relación estrecha entre cada una de sus partes que la componen y la importancia de mantener el equilibrio armonioso entre todos sus actores, componentes y elementos de la madre tierra es importante gestionar una planificación con integralidad y respeto de derechos.

La gestión de la cuenca río Parapetí, debe comprometer la participación de todos los actores, lo cual permite una planificación real y legítima, mejora los niveles de coordinación e implementación de los planes directores, sobre la importancia de la cogestión (Jiménez Otárola, 2005). Define “como la participación real y plena de los actores locales en la planificación, implementación, monitoreo y evaluación de las acciones, proyectos y programas, así como en la toma de decisiones en la gestión integral de cuencas hidrográficas”.

La gestión integrada de recursos hídricos (GIRH) a nivel de cuencas, data desde la gestión 2007, sin embargo, hasta la gestión 2020 fueron pocas, 11 cuencas estratégicas que gozan de institucionalidad y cuentan con un plan director en ejecución, inmersos en el plan sectorial a la cabeza del órgano rector Ministerio de Medio Ambiente y Aguas. Por su parte la cuenca del río Parapetí, se ha relegado a las posibilidades económicas y capacidad de gestión de los Gobiernos Municipales que la integran, auguramos que se pueda motivar e impulsar en el marco de la unidad para fortalecer la Plataforma Bidepartamental de la cuenca del río Parapetí, como espacio de concertación, formada el 21 de octubre 2022, así mismo fortalecer el consejo técnico y social, elaborar el plan director de la cuenca del río Parapetí y poder acceder a recursos de inversión pública del nivel central del estado, mediante el plan sectorial de desarrollo integral (PSDI 2021 -2025).

De la complejidad que significa gestionar la cuenca hidrográfica del río Parapetí, en pro de la racionalidad del aprovechamiento óptimo de los recursos naturales de la cuenca influidos por la relación hombre naturaleza, surge la idea de planificar en forma conjunta con los niveles de Gobierno, las instituciones que forman parte del mapeo de actores, con la participación de los que sienten a diario la necesidad de conservar los acuíferos, los bosques, control de la erosión, mantener la fertilidad de la tierra, calidad del agua, calidad del aire y otros aspectos que permitirán vivir mejor.

Por consiguiente, la cuenca del río Parapetí, es un sistema natural muy complejo, en el que la dinámica social interactúa con el medio físico y biológico en busca de intereses económicos a costa del deterioro del medio ambiente, entonces la forma de restablecer el equilibrio natural, es asumiendo la responsabilidad social entre todos los actores, puesto que la naturaleza es indivisible, el suelo da alimentos y cobija a todos, el agua corre para todos, todos respiramos el mismo aire, las plantas producen oxígeno y frescura para todos, por lo tanto, la única forma de salir de cualquier desequilibrio climático y garantizar el ciclo del agua como elemento principal de los ciclos vitales, es planificando y ejecutando acciones de manera conjunta entre todos, mediante una planificación con Enfoque de Cuenca, construido participativamente entre todos los actores

estantes de la cuenca como algo muy propio que por nuestra naturalidad encontramos significado en la palabra “ñande” que significa nosotros.

Esta forma de pensar se debe extender a los protagonistas de la propia cuenca del río Parapetí, a la comunidad científica, la universidad cuna del saber, las autoridades políticas de los tres niveles de gobierno e instituciones cooperantes, para que antes que fuera tarde se pueda construir el plan director de la cuenca del río Parapetí, considerando que ya se cuenta con la plataforma interinstitucional que permitirá los espacios de concertación, en el sentido de proponer, políticas, estrategias y priorizar proyectos más efectivos para la vida armónica dentro de la cuenca, con responsabilidad, compromiso y sobre todo con presupuesto sustentable, lejos de los discursos y canciones de lo contrario aunque los alcaldes peguen su grito chaqueño al cielo, o se oiga el canto de las chulupias o los hermanos guaraníes hagan pelear el agua, aquí ¡no va llover!

La escases de agua afecta la producción, la comercialización y por consecuencia incide en el desarrollo económico, social y productivo de los pueblos, reconociendo así, que el agua es vida y se debe oportunamente gestionar un manejo integral de la Cuenca Hidrográfica del río Parapetí.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Braz, A. M., Garcia, P. H. M., Pinto, A. L., Chávez, E. S., & Oliveira, I. J. D. (2020). Manejo integrado de cuencas hidrográficas: Posibilidades y avances en los análisis de uso y cobertura de la tierra. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 29(1), 69-85. <https://doi.org/10.15446/rcdg.v29n1.76232>

Gaspari, F. J., Rodríguez Vagaría, A. M., Senisterra, G. E., Delgado, M. I., & Besteiro, S. (2013). Elementos metodológicos para el manejo de cuencas hidrográficas. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). <https://doi.org/10.35537/10915/27877>

Jiménez Otárola, F. (2005). Gestión integral de cuencas hidrográficas: Enfoques y estrategias actuales. <https://repositorio.catie.ac.cr/handle/11554/8351>

Ley 777, A. L. P. (2016). LEY DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INTEGRAL DEL ESTADO – SPIE.

Maldonado Santana, C., Franco-Billini, C., & Jáuregui-Haza, U. J. (2023). Gestión integrada de las cuencas hidrográficas: Hacia un nuevo paradigma en la gobernanza del agua. <https://doi.org/10.22206/cac.2023.v6i2.2951>

Plan sectorial de desarrollo integral (2021-2025), M. de medio ambiente y agua. (2022, septiembre 16). Plan Sectorial de Desarrollo Integral (PSDI) y Seguimiento (2021-2025). <https://www.mmaya.gob.bo/transparencia/planificacion/plan-sectorial-de-desarrollo-integral-psdi-y-seguimiento/>

Primera Cumbre por la Cuenca Alta del Parapetí—Fundación Natura Bolivia. (2022, octubre 29). <https://www.naturabolivia.org/primera-cumbre-por-la-cuenca-alta-del-parapeti/>

RAE. (s. f.). Definición de cuenca hidrográfica—Diccionario panhispánico del español jurídico—RAE. Diccionario panhispánico del español jurídico - Real Academia Española. Recuperado 19 de julio de 2024, de <https://dpej.rae.es/lema/cuenca-hidrogr%C3%A1fica>

Rojas, A. (2024). Repositorio Institucional Universidad de Antioquia: Análisis del modelo de gestión y gobernanza del agua en la cuenca del Río Combeima, departamento del Tolima, Colombia. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/40439>

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS MUSEOS DE SUCRE

Juan Pablo Campos Huaylla
campos.juan@usfx.bo

Luciana Alexis Martínez Durán
lucianaalexismartinezduran12@gmail.com

María Isabel Paredes García
paredes.maria@usfx.bo

Romer Garcia Yanarico
r.garciayanarico@gmail.com

Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca

FECHA DE RECEPCIÓN: 24 de julio
FECHA DE APROBACIÓN: 29 de julio

RESUMEN

El turismo en la ciudad de Sucre, data desde la época colonial, sin embargo, institucionalmente es considerado como una actividad prioritaria desde la década de los setenta. Desde entonces, el flujo turístico fue incrementando, teniendo como principales focos turísticos los museos. Sucre es la ciudad con mayor cantidad de museos de Bolivia. El objetivo de la presente investigación es analizar la calidad y satisfacción del servicio de los museos en la ciudad de Sucre, para lo que se empleó el enfoque cuantitativo, el alcance descriptivo, los métodos analítico, bibliográfico y estadístico; se aplicó la técnica de la encuesta, identificando una población de 107.705 visitantes anuales, el 80,85% visitantes nacionales y el 19,15% extranjeros. El muestreo empleado fue probabilístico, sin reemplazo y estratificado obteniendo un total de 383 encuestas. Se analizó el nivel de calidad y satisfacción mediante el Modelo de Evaluación de la Calidad del Servicio Quality (SERVQUAL) considerando cinco dimensiones: Empatía, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles, evaluados en la escala de Likert de cinco puntos, conformando así el instrumento con 56 ítems. Mediante el Índice de Calidad del Servicio (ICS) los resultados obtenidos determinaron que: Según los turistas nacionales, el Índice de Calidad Percibida del servicio de museos global es de -0,61, por lo que, la calidad en la prestación del servicio presenta deficiencias significativas, estableciendo brechas entre lo que esperan recibir y lo que realmente reciben los clientes del servicio. Respecto a los turistas extranjeros, el Índice de Calidad Percibida del servicio de museos global es de 0,51, por tanto, la calidad en la prestación del servicio se presenta como un servicio de calidad estableciendo brechas positivas entre lo que esperan recibir y lo que realmente reciben los clientes del servicio llegando a superar sus expectativas.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción, Calidad, Servicio, Museos, Sucre, Modelo SERVQUAL.

ABSTRACT

Tourism in the city of Sucre dates back to colonial times, however, institutionally, tourism in Sucre has been considered a priority activity since the 1970s. Since then, the tourist flow has increased, with museums as the main tourist focuses. Sucre is the city with the largest number of museums in Bolivia. The objective of this research is to analyze the quality and satisfaction of the museum service in the city of Sucre, using the quantitative approach, with the type of descriptive research, the method was used analytical, bibliographical and statistical where the survey technique was applied, identifying a population of 107,705 annual visitors in the city of Sucre, 80.85% are national visitors and 19.15% are foreigners. The sampling used was probabilistic, without replacement and stratified, obtaining a total of 383 surveys. The level of quality and satisfaction of the museum service in the city of Sucre was analyzed using the Quality Service Quality Assessment Model (SERVQUAL) considering five dimensions: Empathy, Reliability, Security, Responsiveness and Tangible Elements, evaluated in a five-point Likert scale, thus making up the instrument with 56 items. Through the Service Quality Index (ICS), the results obtained determined that: As for domestic tourists, the Perceived Quality Index of the global museum service is -0.61. Therefore, the quality of museum service provision in the city of Sucre presents significant deficiencies, establishing gaps between what service clients expect to receive and what they actually receive. Regarding foreign tourists, the Perceived Quality Index of the global museum service is 0.51. Therefore, the quality in the provision of museum services in the city of Sucre is presented as a quality service, establishing positive gaps between what customers expect to receive and what they actually receive, exceeding their expectations.

KEYWORDS

Satisfaction, Quality, Service, Museums, Sucre, SERVQUAL model.

INTRODUCCIÓN

Los atractivos turísticos que Sucre oferta son basados en el patrimonio arquitectónico colonial, la riqueza paleontológica de Cal Orck'ó y el Distrito Ocho con la presencia de grupos étnicos y restos arqueológicos.

La historia del turismo en la ciudad de Sucre se remonta a la época colonial, pero fue a partir de la década de los setenta que el turismo se estableció como una actividad prioritaria a nivel institucional. Desde entonces, el flujo de turistas aumento. Sin embargo, debido a la crisis sanitaria sufrida en el año 2020, el turismo en Sucre ha recibido un duro golpe en cuanto a la cantidad de visitantes nacionales y extranjeros no obstante en la gestión 2022 llegaron a la capital 63.169 turistas más que en 2021, lo cual significa un incremento de 142%. (Correo del Sur, 2023)

Según (Travers, 2006), un museo funciona invariablemente como parte de la economía. Su servicio está principalmente relacionado con la conservación y la revalorización del patrimonio cultural, pero también puede acometer otras tareas, objetivos y acciones. Muchos museos, por sí mismos, son destinos turísticos importantes y, por lo tanto, proporcionan actividad económica relacionada con la industria del turismo y el comercio minorista.

Los museos de Sucre exponen, gestionan, archivan y conservan el patrimonio nacional histórico-cultural, además de producir y transmitir información. Dentro de esa área, los museos de la capital documentan y conservan el patrimonio cultural. Entre los museos más visitados en la ciudad por los turistas nacionales y extranjeros es el Parque Cretácico y la Casa de la Libertad. Sucre es la ciudad con mayor cantidad de museos de Bolivia con alrededor de 27, según indicó Roxana Acosta, jefa departamental de Turismo. (Correo del Sur, 2023)

Para muchos turistas locales y extranjeros, los museos de Sucre son las atracciones más importantes y sin ellos, más de un viaje no se llevaría a cabo. Por lo tanto, los museos juegan un papel relevante en el aumento de la cuota del turismo e influyen positivamente en esta industria en sus ámbitos de origen, formando parte del impacto económico de una manera directa.

Es por ello que resulta imprescindible, dada la exigencia cada vez más grande de los turistas, conocer cuáles son sus expectativas y percepciones. Los museos no pueden permanecer estáticos, hacerlo sería comprometer su existencia, la acérrima competencia entre otros museos ubicados en otros departamentos debe provocar que los museos de Sucre brinden un mejor servicio a sus clientes, y ello se puede lograr no sólo con tener la mejor atracción turística, sino que es necesaria también una mejor distribución del servicio, relación con el cliente y mayor conciencia de que es lo que espera y que es lo que reciben los visitantes de los museos.

En la actualidad, los museos se encuentran con el reto de integrar los conceptos de calidad en sus propios sistemas organizativos y servicios de consumo cultural orientados a la satisfacción de la ciudadanía, por lo que llegan a necesitar la gestión de la calidad.

Por tanto, para (Hereza Lebrón, 2006) como organizaciones orientadas a la ciudadanía, los museos deben iniciar la implantación de la calidad en la gestión de los mismos, no como una actuación aislada, sino planificada y desarrollada en el tiempo, hasta que se integre progresivamente en el propio modelo de gestión del museo. Por lo que la inexistencia de un indicador o gestión de calidad imposibilita el desarrollo de sistemas de gestión de la excelencia que garanticen la mejora continua de los servicios culturales satisfaciendo además las necesidades de todos los grupos de interés relacionados con el museo.

Razón por la cual, urge analizar la importancia de la calidad del servicio de museos y como afecta su percepción a la satisfacción de los visitantes de los museos de Sucre.

METODOLOGÍA

Se ha realizado una investigación de tipo exploratoria-descriptiva, se utilizó el método analítico que nos permitió tener un análisis a profundidad de las dimensiones de la calidad del servicio y obtener y entender los motivos, procesos y efectos sobre el nivel de satisfacción del servicio de museos, el método bibliográfico que nos permitió la obtención de información contenida en diferentes documentos e información existente y el método estadístico que permitió la representación, simplificación y análisis de los resultados numéricos y optimización para las interpretaciones más certeras.

Se aplicó la técnica de la encuesta que fue dirigida a los visitantes y administradores de los museos para poder conocer sus percepciones y expectativas de calidad del servicio, donde se identificó una población de 107.705 visitantes anuales en la ciudad de Sucre de los cuales el 80,85% pertenece a los visitantes nacionales y el 19,15% a los visitantes extranjeros dando como resultado un muestreo probabilístico, sin reemplazo y estratificado obteniendo un total de 383 encuestas. En cuanto a la encuesta aplicada a los administradores de los museos, se aplicó a todos los museos existentes de la ciudad de Sucre, siendo un total de 27 museos.

Para determinar el nivel calidad y satisfacción ser servicio de museos de la ciudad de Sucre se utilizó el Modelo de Evaluación de la Calidad del Servicio Quality (SERVQUAL) que ha sido utilizado ampliamente hasta hoy en día para realizar estudios en diversos tipos de servicios como salud, supermercados, educación universitaria, hotelería y telecomunicaciones, etc.

Su importancia radica en que permite conocer la satisfacción del usuario determinada por la brecha entre sus expectativas y lo que percibe al recibir el servicio, además de su uso generalizado en diferentes ámbitos del sector. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, A Conceptual Model of Service Quality and Its , 1985)

Se simplificó el modelo multidimensional SERVQUAL en cinco dimensiones: Empatía, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles. Cada dimensión se evalúa en una escala de Likert conformando así el instrumento con ítems. De esta manera, cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, se califica como deficiente y finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, 1988)

Gráfico N.º 1 Servqual



Fuente: Elaboración propia en base al modelo Servqual.

Después del análisis de la información recolectada y recopilada, se realizó otro análisis cuantitativo, que consistente en determinar las brechas resultantes de las diferencias de las medias entre las percepciones y expectativas de los visitantes

de los museos de la ciudad de Sucre en cada dimensión, a partir de los ítems que integran cada dimensión, se procede a calcular el Índice de Calidad del Servicio (ICS) del modelo Servqual.

ICS = Percepciones – Expectativas

El Índice de Calidad del Servicio representa a la diferencia que existe entre lo que el cliente o visitante espera obtener del servicio de museos y lo que ha recibido de este.

Gráfico N.º

2 Puntuación de SERVQUAL

$P - E = 0$ Existe calidad en el servicio
$P - E > 0$ Existe un excelente o extraordinario nivel de calidad
$P - E < 0$ Existe un déficit o falta de calidad (calidad deficiente)

Fuente: (Duarte Castillo, 2017)

Como resultado, las brechas o diferencias entre percepciones y expectativas conducen a tres resultados: percepciones superiores a las expectativas, lo que indica altos niveles de calidad; percepciones inferiores a las expectativas, lo que indica bajos niveles de calidad; y percepciones que están a la altura de las expectativas, lo que indica niveles modestos de calidad.

Considerando lo mencionado anteriormente se identificó y adapto 28 ítems los cuales se agruparon en las dimensiones:

Gráfico N.º 3

Dimensiones del modelo Servqual

Dimensión	Descripción	N.º Ítems
Aspectos Tangibles	Condición y apariencia de las instalaciones de los museos y de su personal (guías y administrativos).	6
Fiabilidad	Capacidad y conocimientos de los guías y administrativos para ejecutar el servicio prometido.	6
Seguridad	Disposición y capacidad de guías y personal administrativo, para inspirar credibilidad y confianza.	6
Capacidad de respuesta	Atención, conocimientos y reacción de los guías y administrativos para brindar un servicio rápido y solución de problemas.	5
Empatía	Capacidad de comprensión e interés de los museos por los visitantes y sus diferentes necesidades e inquietudes	5

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

Para medir el nivel de satisfacción y calidad percibida de los turistas nacionales y extranjeros se consideró las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL las cuales son:

Seguridad, Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Empatía, para lo cual se identificó y adaptó 28 ítems los cuales se agruparon en las dimensiones correspondientes en un

cuestionario donde se dividieron en dos partes: Nivel de expectativas y Nivel de satisfacción, las cuales tienen el propósito determinar la calidad del servicio de museos de la ciudad de Sucre. Esta encuesta se dividió en proporciones equivalentes al número de visitantes, se aplicó 310 encuestas a turistas nacionales y 73 encuestas a turistas extranjeros ya que la muestra es estratificada, es decir mediante proporciones. Para el cuestionario se utilizó alternativas de respuesta con una escala Likert, considerando de 1 a 5 donde:

EXPECTATIVA 1=Nada importante 2=Poco importante 3=Indiferente 4=Importante 5=Muy importante
SATISFACCION 1=Totalmente insatisfecho 2=Insatisfecho 3=Indiferente 4=Satisfecho 5=Totalmente satisfecho

Calidad del servicio a turistas nacionales

Gráfico N.º4

Calidad del servicio a turistas nacionales

DIMENSIÓN	EXPECTATIVAS	PERCEPCIÓN
ASPECTOS TANGIBLES	4,00	3,50
FIABILIDAD	4,15	3,53
SEGURIDAD	4,06	3,61
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,19	3,49
EMPATÍA	4,01	3,22
PROMEDIO TOTAL	4,08	3,47

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las Expectativas, los valores promedio obtenidos para las diferentes dimensiones que se han considerado, de acuerdo al modelo Servqual, están entre 4 (Aspectos Tangibles) y 4,19 (Capacidad de Respuesta). El promedio total de las Expectativas, de forma global, para la prestación del servicio de museos es de 4,08. En cambio, los valores promedio de las percepciones de cada una de las dimensiones están entre de 3,22 (Empatía) y 3,61 (Seguridad). Se obtiene un valor promedio, considerando la prestación del servicio de manera global de 3,47.

Los visitantes nacionales tienen altas expectativas,

resaltando la dimensión Capacidad de Respuesta y Fiabilidad, valorando muchos más los aspectos como la disposición, rápida y oportuna asignación de guías y la resolución de dudas, quejas, reclamos o sugerencias de manera eficiente y respetuosa, sin embargo, ambos aspectos los visitantes nacionales le encuentran gran deficiencia.

No obstante, también se tiene bajas expectativas que a pesar de ello obtiene una baja percepción del servicio, y se concentran en las dimensiones de Aspectos Tangibles y Empatía, elementos como la buena iluminación, cuadros informativos y señaléticas adecuadas interna y externa,

disponibilidad de accesos alternativos para los visitantes con capacidades diferentes y la identificación de las necesidades y deseos de los visitantes para mejorar la atención, no logran superar las expectativas de los visitantes aun siendo estas muy bajas.

Calidad del servicio a turistas extranjeros

Gráfico N.º 5

Calidad del servicio a turistas extranjeros

DIMENSIÓN	EXPECTATIVAS	PERCEPCIÓN
ASPECTOS TANGIBLES	3,83	4,33
FIABILIDAD	4,00	4,03
SEGURIDAD	4,00	4,14
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,14	4,19
EMPATÍA	3,80	3,42
PROMEDIO TOTAL	3,95	4,02

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las Expectativas, los valores promedio obtenidos para las diferentes dimensiones que se han considerado, de acuerdo al modelo Servqual, están entre 3,80 (Empatía) y 4,14 (Capacidad de Respuesta). El promedio total de las Expectativas, de forma global, para la prestación del servicio de museos es de 3,95. En cambio los valores promedio de las percepciones de cada una de las dimensiones están entre de 3,42 (Empatía) y 4,33 (Aspectos Tangibles). Se obtiene un valor promedio, considerando la prestación del servicio de manera global de 4,02.

Los visitantes extranjeros tienen expectativas más bajas que de los turistas nacionales, sin embargo, aún se siguen considerando altas sus expectativas, resaltando las dimensiones Capacidad de Respuesta y Seguridad, valorando mucho más los aspectos de disposición del personal para responder cualquier duda de manera amable y cordial, además de la resolución de quejas, sugerencias o reclamos de manera eficiente y respetuosa, diferentes maneras de pago del servicio de manera confiable y la presencia de señalizaciones para el cuidado integral de los visitantes. Los turistas extranjeros lograron superar sus expectativas de manera

óptima en la mayoría de los ítems.

No obstante, se encuentra una gran deficiencia en cuanto a las percepciones en las dimensiones de Empatía y Fiabilidad, siendo las más bajas los elementos como la identificación de los deseos y necesidades diferentes de los visitantes extranjeros, la verificación de la comprensión de la información brindada en los recorridos, la exposición óptima de los elementos y atractivos de los museos y el cumplimiento del horario establecido, no logrando superar con creces sus expectativas.

Percepción del personal de los museos sobre el servicio brindado hacia los visitantes de la ciudad de Sucre.

Para determinar la percepción sobre el servicio de museos brindado a los turistas nacionales y extranjeros se consideró las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL las cuales son: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía, para lo se utilizó los mismos 28 ítems ya anteriormente identificados, los cuales se adaptaron y agruparon en las dimensiones correspondientes.

Se representaron los 28 ítems en un cuestionario con una columna: Percepción, la cual tiene el propósito de determinar la percepción del personal sobre el servicio de museos brindado en la ciudad de Sucre. Esta encuesta se aplicó a 27 de museos vigentes de la ciudad, donde el responsable de responder la encuesta fue el administrador de cada museo correspondiente.

Gráfico N.º 6

Museos de Sucre

Museos de Sucre			
Museos de la fundación BCB	Museos universitarios	Museos religiosos	Museos públicos
Casa de la Libertad	Museo Colonial Charcas	Museo de la Catedral	Palacio de la Florida
	Museo Antropológico	Museo Santa Clara	Palacete del Guereo
	Museo Costumbrista Casa Mariano Dehesa	Museo de la Recoleta	Parque Cretácico
	Museo Historia Natural	Museo Santa Teresa	Museo Archivo de la Educación Boliviana
MUSEF - Museo Nacional de Etnografía y Folklore	Museo de Anatomía	Templo-Museo San Francisco de Asís	Museo Militar Mariscal Antonio José de Sucre
	Museo Dr. Alfredo Gutiérrez	Templo-Museo San Lázaro	Castillo de la Glorieta
		Templo-Museo San Felipe Neri	Museo de Arte Textil - Cetur

Fuente: Elaboración propia

Para el cuestionario se utilizó alternativas de respuesta en la escala Likert, considerando de 1 a 5, donde:

PERCEPCIÓN 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Neutro 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

Después del análisis de la información recolectada y recopilada, se realizó otro análisis cuantitativo, que consistente en determinar las diferencias de las medias entre las percepciones del personal de los museos y las percepciones de los visitantes de los museos en cada dimensión, a partir de los ítems que integran cada dimensión con el propósito de conocer si realmente las percepciones sobre el servicio de museos que brindan éstos concuerda con la percepción que tienen los visitantes de los museos.

Percepción del personal de los museos

Gráfico N.º 7 Percepción del personal de los museos

DIMENSIÓN	PERCEPCIÓN MUSEOS
ASPECTOS TANGIBLES	4,22
FIABILIDAD	4,69
SEGURIDAD	4,25
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,53
EMPATÍA	4,37
PROMEDIO TOTAL	4,41

Fuente: Elaboración propia

Las percepciones del personal de los museos consideran los valores promedio obtenidos para las diferentes dimensiones entre 4,22 (Aspectos Tangibles) y 4,69 (Fiabilidad). El promedio total de las percepciones de forma global es de un valor de 4,41.

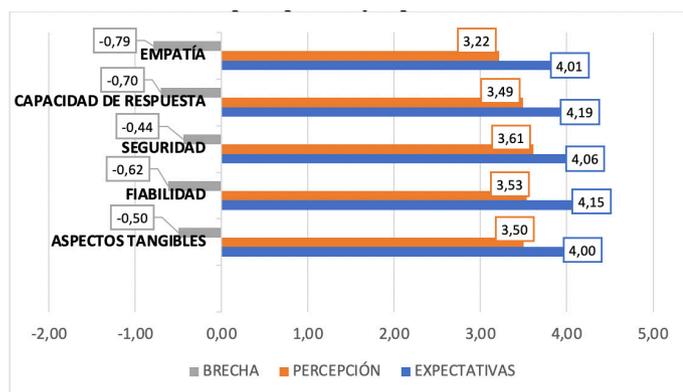
Los museos perciben su servicio brindado de manera óptima en general, resaltando la dimensión de fiabilidad, asegurando que tienen la capacidad de transmitir los conocimientos para ejecutar el servicio prometido, teniendo la calificación más alta que los museos cumplen con el horario establecido, el museo es acogedor, cálido y tranquilo para los visitantes y que atienden a un número adecuado de turistas en cada grupo.

Sin embargo, en la dimensión que tienen el menor puntaje llega a ser Aspectos tangibles y Seguridad, encontrando algunas deficiencias como que el personal no está debidamente identificado (credenciales), no cuentan con todas las señaléticas requeridas y la ausencia de otros medios de pago.

Índice de Calidad Percibida de los visitantes nacionales

Gráfico N.º 8

Brechas de las percepciones y expectativas de los turistas nacionales



Fuente: Elaboración propia

Las valoraciones promedio sobre las Expectativas

de las dimensiones, en la prestación del servicio de museos está como el más importante la Capacidad de Respuesta (4,19), seguida de las dimensiones de Fiabilidad (4,15), Seguridad (4,06), Empatía (4,01) y, por último, los Aspectos Tangibles (4).

En cuanto a las Percepciones, la dimensión más valorada es Seguridad con un valor promedio de 3,61 seguida la dimensión Fiabilidad con (3,53), Aspectos Tangibles (3,50), Capacidad de Respuesta (3,49) y Empatía (3,22).

El Índice de Calidad Percibida de las diferentes dimensiones está entre -0,44 a -0,79 cuyo valor promedio para toda la prestación del servicio de museos es de -0,61 estableciéndose, de acuerdo a la escala asumida en el modelo y al ser valores negativos, la existencia de un déficit o falta de calidad (calidad deficiente) en la prestación del servicio de museos en la ciudad de Sucre.

Índice de Calidad Percibida de los visitantes extranjeros

Gráfico N.º 9

Brechas de las percepciones y expectativas de los turistas extranjeros

Museos de Sucre			
Museos de la fundación BCB	Museos universitarios	Museos religiosos	Museos públicos
Casa de la Libertad	Museo Colonial Charcas	Museo de la Catedral	Palacio de la Florida
	Museo Antropológico	Museo Santa Clara	Palacete del Guereo
	Museo Costumbrista Casa Mariano Dehesa	Museo de la Recoleta	Parque Cretácico
MUSEF - Museo Nacional de Etnografía y Folklore	Museo Historia Natural	Museo Santa Teresa	Museo Archivo de la Educación Boliviana
	Museo de Anatomía	Templo-Museo San Francisco de Asís	Museo Militar Mariscal Antonio José de Sucre
	Museo Dr. Alfredo Gutiérrez	Templo-Museo San Lázaro	Castillo de la Glorieta
		Templo-Museo San Felipe Neri	Museo de Arte Textil - Cetur

Fuente: Elaboración propia

Las valoraciones promedio sobre las Expectativas de las dimensiones, en la prestación del servicio de museos está como el más importante la Capacidad de Respuesta (4,14), seguida de las dimensiones de Fiabilidad (4), Seguridad (4), Aspectos Tangibles (3,83) y, por último, Empatía los (3,80).

En cuanto a las Percepciones, la dimensión más valorada es Aspectos Tangibles con un valor promedio de (4,33) seguida de la dimensión Capacidad de Respuesta con (4,19), Seguridad

(4,14), Fiabilidad (4,03) y Empatía (3,42).

El Índice de Calidad Percibida de las diferentes dimensiones está entre -0,38 a 0,51 cuyo valor promedio para toda la prestación del servicio de museos es de 0,07 estableciéndose, de acuerdo a la escala asumida en el modelo y al ser valores positivos a excepción de la dimensión de Empatía se establece que los turistas extranjeros perciben calidad en la prestación del servicio de museos en la ciudad de Sucre.

Percepción de los encargados de los museos y de los visitantes nacionales

Gráfico N.º 10

Brechas de las percepciones de los visitantes nacionales y el personal de los museos

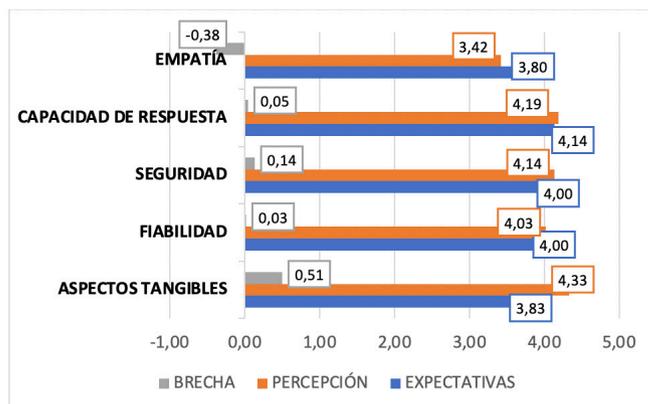
DIMENSIÓN	PERCEPCIÓN MUSEOS	PERCEPCIÓN VISITANTES	Brecha
ASPECTOS TANGIBLES	4,22	3,50	-0,72
FIABILIDAD	4,69	3,53	-1,16
SEGURIDAD	4,25	3,61	-0,64
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,53	3,49	-1,04
EMPATÍA	4,37	3,22	-1,15
PROMEDIO TOTAL	4,41	3,47	-0,94

Fuente: Elaboración propia

El promedio total de las percepciones de los museos de forma global es de un valor de 4,41, sin embargo, el promedio total de las percepciones de los visitantes nacionales de forma global resulta en un valor de 3,47.

Gráfico N.º 11

Brechas en las percepciones de los visitantes nacionales y el personal de los museos



Como se puede observar en el cuadro, los valores de las dimensiones son considerados todos resultados negativos, los mismos se encuentran alrededor de -1,16 (Dimensión Fiabilidad) y -0,64 (Dimensión Seguridad). Se encuentra una diferencia global de -0,94, se puede establecer que las percepciones que tienen los museos en la entrega del servicio son óptimas, sin embargo, los visitantes nacionales de los museos tienen otra percepción, donde el servicio de museos tiene un valor percibido mucho menor.

Percepción de los encargados de los museos y de los visitantes extranjeros

Gráfico N.º 12

Brechas de las percepciones de los visitantes extranjeros y el personal de los museos

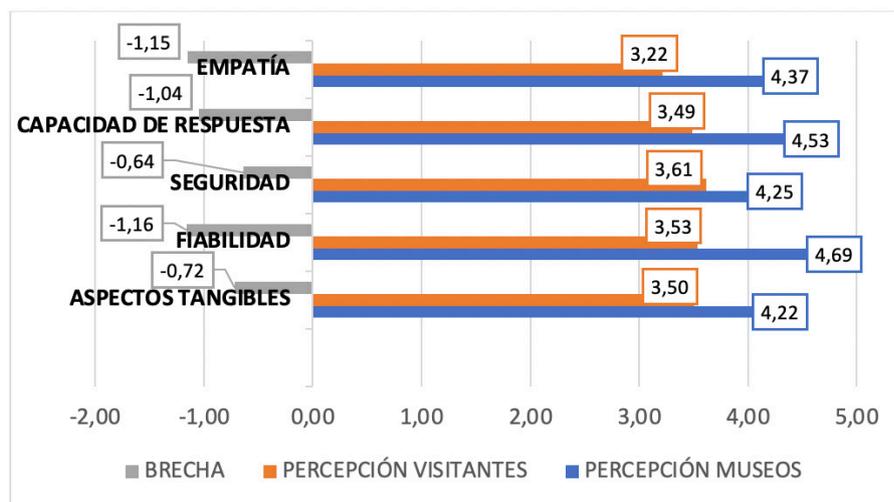
DIMENSIÓN	PERCEPCIÓN MUSEOS	PERCEPCIÓN VISITANTES	Brecha
ASPECTOS TANGIBLES	4,22	4,33	0,11
FIABILIDAD	4,69	4,03	-0,67
SEGURIDAD	4,25	4,14	-0,11
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,53	4,19	-0,34
EMPATÍA	4,37	3,42	-0,95
PROMEDIO TOTAL	4,41	4,02	-0,39

Fuente: Elaboración propia

El promedio total de las percepciones de forma global es de un valor de 4,41, sin embargo, el promedio total de las percepciones de los visitantes extranjeros de forma global resulta en un valor de 4,02.

Gráfico N.º 13

Brechas de las percepciones de los visitantes extranjeros y el personal de los museos



En cuanto a los valores del cuadro, son considerados casi todos resultados negativos, los mismos se encuentran alrededor de -0,95 (Dimensión Empatía) y 0,11 (Dimensión Seguridad). Se observa una diferencia global de -0,39, se puede establecer que las percepciones que tienen los museos en la entrega del servicio son óptimas, sin embargo, los visitantes nacionales de los museos tienen otra percepción, donde el servicio de museos tiene un menor valor percibido.

CONCLUSIONES

La diferencia de las expectativas y percepciones de los turistas nacionales contienen puntajes negativos en cada una de las dimensiones y a nivel global del servicio con un valor de -0,61 que evidencia una calidad deficiente en la prestación de servicios en los museos en la ciudad de Sucre es decir el servicio que brindan está por debajo de la calidad de servicio que esperan recibir los visitantes, los mismos que se encuentran insatisfechos. Las dimensiones con las brechas más deficientes son de Empatía y Capacidad de respuesta.

La valoración de las expectativas y percepciones de los turistas extranjeros contienen puntajes positivos en casi todas las dimensiones y a nivel global sobre el servicio, con un valor positivo de 0,51, que evidencia presencia de calidad. El servicio que realmente reciben supera las expectativas del servicio que esperan por lo tanto los visitantes extranjeros se encuentran satisfechos. La única dimensión que tiene brecha negativa o deficiente es la dimensión de Empatía.

Las brechas en las percepciones de los visitantes nacionales y extranjeros y de los museos en la prestación del servicio en cada dimensión, determinó una diferencia global de -0,94 y -0,39 respectivamente que establece la disonancia entre percepciones sobre el servicio de museos que brindan los museos con la percepción que tienen los visitantes de los museos. Cabe resaltar que los turistas nacionales presentan menor discrepancia entre su percepción del servicio recibido y percepción de los museos.

Referencias Bibliográficas

Correo del Sur. (8 de Enero de 2023). Correo del Sur. Obtenido de https://correodelsur.com/local/20230108_sucre-flujo-turistico-crece-en-un-142-el-ano-2022.html#:~:text=El%20sector%20tur%C3%ADstico%20es%20uno,de%20la%20Gobernaci%C3%B3n%20de%20Chuquisaca.

Correo del Sur. (16 de abril de 2023). Correo del Sur. Obtenido de https://correodelsur.com/local/20230416_el-flujo-de-turistas-extranjeros-se-incrementa-67-por-ciento-en-sucre.html

Duarte Castillo, C. R. (2017). Satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en hospitalización pediátrica, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Biblioteca Virtual em saúde, Centros Cooperantes LILACS.

Hereza Lebrón, P. (2006). La gestión de la calidad en los museos. *Revista de la Asociación Profesional de Museólogos de España*, 179-188.

Parasuraman. (2004). Assessing and improving service performance for maximum impact: insights from a two-decade-long research journey. *Performance Measurement and Metrics*.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its . *Journal of Marketing*.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.

Travers, T. (2006). *Museums and Galleries in Britain: Economic, social and creative impacts*. London.

RECICLAJE Y ECONOMÍA CIRCULAR EN LOS EMPRENDIMIENTOS: MUEBLES DE MATERIAL RECICLADO

María Elsa Méndez Llanos¹ / Nercy Katia Molina Cruz²

mariaelsamendezllanos@gmail.com / molina.nercy@usfx.bo

Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca

FECHA DE RECEPCIÓN: 21 de junio
FECHA DE APROBACIÓN: 18 de julio

RESUMEN

“La materia no se crea ni se destruye solo se transforma” (Lavoisier, 1746). A partir de esta expresión se puede afirmar la pertinencia de la presente investigación con base a la tendencia de la economía circular en la producción, denotando la importancia de la reutilización de los materiales que quedan en desuso y promoviendo un consumo responsable.

En este sentido, los emprendimientos con un enfoque de economía circular promueven la reducción, reutilización y reciclaje de materiales en desuso, dándoles una utilidad agregada y privilegiando el cuidado del medio ambiente. El objetivo de esta investigación es conocer la percepción de la población sobre el uso de muebles elaborados con material reciclado.

La recopilación de información se realizó a través de una encuesta con 16 preguntas aplicada a una muestra de 195 familias de ingresos medios y altos. Los resultados evidencian la aceptación de la población a este tipo de muebles, generando la oportunidad de desarrollar emprendimientos con un enfoque circular en la ciudad de Sucre.

PALABRAS CLAVE:

Reciclaje, Economía circular, Emprendimiento.

ABSTRACT

“Matter is neither created nor destroyed, it is only transformed” (Lavoisier, 1746). Based on this expression, the relevance of this research can be affirmed based on the trend of the circular economy in production, denoting the importance of reusing materials that remain in disuse and promoting

responsible consumption.

In this sense, enterprises with a circular economy approach promote the reduction, reuse and recycling of disused materials, giving them an added utility and favoring the care of the environment. The objective of this research is to know the perception of the population about the use of furniture made with recycled material.

The collection of information was carried out through a survey with 16 questions applied to a sample of 195 middle and high income families. The results show the acceptance of the population to this type of furniture, generating the opportunity to develop ventures with a circular approach in the city of Sucre.

KEY WORDS: Recycling, Circular economy, Entrepreneurship.

INTRODUCCIÓN

El reciclaje no sólo tiene sentido positivo desde el punto de vista ambiental, sino también, desde el punto de vista económico. Al reciclar estamos ahorrando materias primas y energía en su elaboración generando empleos verdes. Asimismo, según Yáñez & Rodríguez, “El objeto una vez terminado su vida útil se transforma en material que puede ser reutilizado adecuadamente obteniéndose material útil, para elaborar nuevos productos con el fin de promover responsabilidad ambiental y social a todos los habitantes” (2012).

En función de lo anteriormente mencionado sobre el reciclaje, estos enfoques de negocios apoyan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que según la Organización de las Naciones Unidas (2015), son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia. De esta manera los objetivos de desarrollo sostenible forman una cadena que a través de reciclaje permite el surgimiento de una economía circular.

La economía circular es un modelo de producción que garantiza el crecimiento

sostenible en el tiempo, por tanto, la idea surge de la naturaleza donde todo tiene valor y todo se aprovecha al máximo los recursos materiales de los que se dispone alargando el ciclo de vida de los productos. Así como lo mencionaron Prieto-Sandoval, Jaca y Ormazabal (2017), que la economía circular no va en contra del crecimiento económico, sino que propone cerrar los ciclos de energía y materiales para hacer un uso intensivo de los recursos que ya se tiene a disposición, en vez de expandir su explotación y ampliar los daños ambientales. Incluso, la economía circular abre nuevas oportunidades de negocio (mas eslabones dentro de cadenas de valor y mucho más largas), desafía la innovación de todo tipo y estimula el surgimiento de nuevos modelos de negocio.

Un precedente para incluir la economía circular fue motivado “Por los estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud, ya que más de 100 millones de personas en América latina están expuestos a niveles elevados de contaminación en el aire y Bolivia no es ajena a esta realidad.” (Laguna, Pérez, Espinoza, & Castillo, 2019). La actividad industrial es una actividad que también contribuye a la contaminación del aire y con el propósito de fortalecer el trabajo es necesario realizar esfuerzos suficientes para reducir significativamente los contaminantes del aire, para mejorar la salud de la población de las principales ciudades del país, hecho que también ayudará a disminuir las emisiones de gases de

efecto invernadero y mitigar los efectos del calentamiento global.

Contribuyendo, en la misma línea Arroyo, Bravo, y Rivera (2018), indican que si bien el continente europeo es pionero en implantar este modelo económico en su industria, Latinoamérica ya motiva e impulsa el desarrollo de la economía circular en su industria aprender las formas de dinamizar a los actores claves de la sociedad e impulsar la transición de la actual economía lineal hacia un modelo circular, que proponga un cambio sistémico radical.

Por consiguiente, el objetivo de estudio se centra en un modelo de negocio con bases de la economía circular a partir del reciclaje de materiales, para ello, es importante conocer la percepción de la población sobre utilización de muebles a base de material reciclado optimizando su rendimiento en la cadena de valor del producto.

METODOLOGÍA

Este estudio es exploratorio, descriptivo y propositivo de corte transversal con un enfoque cuantitativo, realizado en la ciudad de Sucre. El levantamiento de información se realizó aplicando una encuesta a 195 familias de ingresos altos y medio, de manera presencial y mediante los formularios de Google difundida a través de las redes sociales como ser Facebook y WhatsApp. Las 16 preguntas del cuestionaron diseñadas con respuestas en la escala de Likert permitieron medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado. Posteriormente, el procesamiento de la información se realizó mediante el paquete estadístico SPSS versión 25.

RESULTADOS

Los resultados acerca de la percepción y aceptación de la población a un emprendimiento de muebles a base de material reciclado y su impacto respecto al cuidado del medio ambiente muestra resultados positivos. De tal manera que se estimula el desarrollo de un nuevo modelo industrial más innovador y competitivo.

TABLA N° 1

ACEPTACIÓN DE LA POBLACIÓN SOBRE LA UTILIZACIÓN DE MATERIAL RECICLADO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy de acuerdo	152	77,9%
	De acuerdo	41	21%
	Indiferente	2	1%
	Total	195	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados en el SPSS

La tabla 1, evidencia que la población meta está muy de acuerdo en la utilización de material reciclado, esta información confirma la tendencia ecológica de la población, favorable para el presente emprendimiento de elaborar muebles a base de material reciclado.

TABLA N° 2
PERCEPCIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LA UTILIZACIÓN DE MUEBLES ELABORADOS CON MATERIAL RECICLADO

		¿Usted ha utilizado muebles elaborados a base de material reciclado?			
		Si	%	No	%
¿Qué opinión tiene de la fabricación de muebles a base de material de reciclado? Con	Muy importante	42	75%	97	70%
	Importante	13	23%	31	22%
	Indiferente	1	2%	9	7%
	Poco importante	0	0%	2	1%
Total		56		139	100%
Total		29%		71%	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados en el SPSS

En la tabla 2, se puede observar que 98% de las personas afirman haber utilizado muebles a base de material reciclado, asimismo, consideran muy importante e importante su fabricación para el cuidado del medio ambiente, esta importante proporción señalan la aceptación del producto desde la experiencia que tienen con el uso de este tipo de muebles.

TABLA N° 3
DISPOSICIÓN DE COMPRA DE ACUERDO AL GÉNERO

		Disposición de compra			
		Definitivamente si	%	Definitivamente no	%
Género	Femenino	97	50%	10	5%
	Masculino	80	41%	8	4%
Total		177	91%	18	9%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados en el SPSS

En la tabla 3, se muestra la disposición de compra de acuerdo al género, se observa que existe un nivel de aceptación del producto con un porcentaje equitativo por género, es decir tanto el género femenino 50% y masculino 41%, muestran disposición de compra sin diferencias estadísticamente significativas, se evidencia un 91% de disposición de compra.

TABLA N° 4

VALORACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS MUEBLES EN EL MOMENTO DE COMPRA

		Disposición de compra		
		Definitivamente si	%	Definitivamente no
Características valoradas	Modelo	158	28%	0
	Precio	157	28%	0
	Color	106	19%	0
	Material	62	11%	0
	Atención al cliente	45	8%	0
	Tamaño	37	6%	0
Total			100%	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados en el SPSS

En la tabla 4, se observa que las características más influyentes y valoradas en el momento de compra son el modelo y precio, después el color, material, atención al cliente y por último el tamaño, si bien las características conforman el conjunto del producto, no está demás priorizar las características más resaltantes.

TABLA N° 5

FRECUENCIA DE COMPRA DE ACUERDO AL NIVEL DE INGRESOS

		Frecuencia de compra					
		1 vez al año	%	2 veces al año	%	3 veces al año	%
Nivel de In-greso	1500 a 2500	79		27	52%	2	33%
	15	12%	13	25%	3	50%	
	17	14%	2	4%	0	0%	
	5	4%	3	6%	1	17%	
	6500 a más	5	4%	7	13%	0	0%
		121		52	100%	6	100%
		67%		29%		4%	
		100%					

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados en el SPSS

En la tabla 5, muestra la frecuencia de compra de acuerdo al nivel de ingresos evidencia que los rangos más importantes de frecuencia de compra están en un nivel de ingreso de 1500 a 2500 bolivianos, observando que el 66% tiene preferencia de comprar los muebles a base de material reciclado una vez al año, el 52% prefieren comprar el producto dos veces al año y el 33% prefieren comprar tres veces al año. Los rangos superiores de ingresos, aunque muestran frecuencia de compra con menor proporción de población, no dejan de ser importantes para el negocio.

DISCUSIÓN

Para Cueva (2019), de la Universidad Privada del Norte, en Perú, el reciclaje es importante como estilo de vida, para la conservación del medio ambiente y así, mejorar la condición del lugar donde viven. Asimismo, esta práctica viene siendo considerado una idea de emprendimiento sostenible a largo plazo siendo un negocio formal.

En este sentido, la población de la ciudad de Sucre concuerda con este estudio, porque en los resultados obtenidos se denota una tendencia positiva y favorable a una conducta amigable con el medio ambiente, por otro lado, abre la oportunidad de generar crecimiento económico en la ciudad, adoptando emprendimientos innovadores con economía circular en su sistema productivo, desde el reciclaje aprovechando materiales en desuso para ser reutilizados.

En la investigación de Lett (2016) sobre las amenazas globales, el reciclaje de residuos y el concepto de economía circular, señala que el enfoque del modelo de economía circular es la respuesta para avanzar en la sustentabilidad ambiental, proponiendo un cambio del paradigma de “reducir, reutilizar y reciclar” por una transformación más profunda y duradera: la

reutilización inteligente del desperdicio. Bajo este enfoque, el residuo pierde su condición de tal y se convierte en materia prima y se transforma en nuevos productos. Las ventajas de su aplicación son evidentes, ya que formula el crecimiento de la economía con sustentabilidad ambiental. Para transformar en acciones los postulados del sistema y alcanzar eficiencia en el reciclaje, la reutilización y la valoración de los residuos, para ello, se requiere motivación, conocimiento y capacidad de innovación.

Para Ortiz-Palomino (2021), de la Escuela de Administración, Universidad César Vallejo, Lima, Perú; coincide en que la economía circular promueve el desarrollo sostenible, a la vez que trae beneficios empresariales por medio del incremento en ventas derivadas por la atracción de clientes preocupados por el cuidado del medio ambiente, y de la reducción de costos de fabricación debido a la adquisición de materias primas directas con precios menores por ser de segundo uso.

En este sentido, este estudio coincide de manera específica con la importancia de la adopción de un enfoque de economía circular en los emprendimientos, la elaboración de muebles a base de material reciclado requiere la adquisición de materias primas reciclados cuyos costos serán menores debido a su valor residual, llegando de esta manera al concepto de economía circular que esta implementado en diferentes empresas del mundo haciendo una gran diferencia con lo que es la economía lineal.

Adentrando en el tema de los diseños que pueden llegar a realizarse a través del material reciclado, se puede realizar varios objetos que pueden ser de uso diario y útil para la población de tal manera Oscar Huerta de la Escuela de Diseño y Centro de Energía Facultad de Arquitectura de la Universidad Católica de Chile, indica que el diseño de productos a partir de la reutilización y el reciclaje, revaloriza los residuos, y que estos

pueden ser productos indispensables. Los materiales reciclados no tendrían demanda si no existieran productos manufacturados con estos materiales y la reutilización también requiere que existan productos desarrollados desde un diseño funcional, estético y útil. Esta apreciación, coincide con la valorización que dio el 28% de la población encuestada al modelo como característica principal al momento de compra.

Complementando, Hermida y Domínguez (2014), indican que el ecodiseño y su relación con la economía circular se presenta como una nueva cultura empresarial, laboral e investigadora en un sistema de innovación industrial y tecnológica.

La población encuestada de la ciudad de Sucre obtuvo conocimiento sobre los diseños principales de los muebles a base de material reciclado en los cuales se basaron para dar su opinión sobre su aceptación hacia este tipo de productos, y de tal manera es importante el ecodiseño para este emprendimiento, ya que con ello se logrará llegar a mayor cantidad de población por tanto esto complementaria a los objetivos de desarrollo sostenible.

CONCLUSIONES

El presente trabajo comenzó con un análisis de la percepción de la población hacia la economía circular en los emprendimientos. De tal manera, todos los autores presentados coinciden en que la economía circular es una tendencia industrial que actual, que no solo brinda grandes beneficios al medio ambiente, sino que a la vez podría ayudar a las empresas a incrementar sus ingresos por venta captando clientes simpatizantes con esta tendencia y reducir costos de fabricación al utilizar materias primas directas recicladas.

Se concluye que existe aceptación en la población para introducir al mercado muebles ecológicos que generan valor a partir de la reutilización de los desechos inorgánicos, reduciendo de esta manera la dependencia de recursos naturales, creando un valor para las empresas y los grupos de intereses, generando mayores propuestas rentables para las empresas y ayudando a minimizar el impacto ambiental que estas puedan generar.

Por lo tanto, este estudio es un precedente para las futuras investigaciones y futuros emprendimientos sobre la base de la “economía circular”, además, que evidencia la tendencia de la población en un estilo de vida y consumo orientado al cuidado del medio ambiente.

Considerando, que los bienes de hoy sean los recursos de mañana, donde no existe basura porque todo integra un ecosistema que se reconstituye. Este es un cambio importante en la mentalidad empresarial y la mentalidad de los consumidores.

Es ilustrativo mencionar el concepto del “fideicomiso” de Gandhi, quien resalta la idea de que el ser humano es custodio de las dotaciones que posee la tierra y, por ende, no es su “propietario”, sino su “fideicomisario”, y la gestiona hoy para toda la especie humana y para las generaciones venideras. Es importante que la humanidad tome conciencia de que el planeta es un préstamo de las generaciones futuras y no una herencia de los antepasados.

BIBLIOGRAFÍA

- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>
- Arroyo, F. R., Bravo, D. N., & Rivera, M. A. (2018). Economía circular: un camino hacia un Quito más sostenible. Obtenido de Repositorio Digital UIDE: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3176>
- Cueva Urrea, M. A., Alvites Pastor, C. S., Cruz Mingol, K. S., Ramírez Sandoval, D. A., Sánchez Cubas, C. M., Zamora Núñez, E. F., & Zelada Saavedra, M. D. (2019). El Reciclaje como fuente de emprendimiento y estilo de vida en la comunidad de las Torres de San Borja del distrito de Moche. Obtenido de Repositorio Institucional UPN: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21817>
- Hermida Balboa, C., & Domínguez Somonte, M. (2014). Economía circular como marco para el ecodiseño: el modelo ECO-3. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4881026.pdf>
- Huerta, O. (2020). Ecodiseño de envases para una economía circular. Obtenido de Revista Chilena de Diseño: <https://revistas.uchile.cl/index.php/RChDCP/article/view/58303>
- Laguna, J. C., Pérez, R., Espinoza, M., & Castillo, J. C. (2019). La contaminación del aire en las principales ciudades. Obtenido de Contraloría Informa: https://www.contraloria.gob.bo/portal/Portals/0/upload/BOLETIN_CONTAMINACION%CC%81N_AMBIENTAL_compressed.pdf
- Lavoisier, A.-L. (1746). Obtenido de Ley de Lavoisier: <https://www.uv.es/madomin/miweb/leydelavoisier.html>
- Lett, L. A. (2016). Las amenazas globales, el reciclaje de residuos y el concepto . Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/2130/213030865001.pdf>
- Molina, M., & Zaldumbide, D. (2020). Economía circular como modelo económico en el contexto de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898204>
- Ortiz-Palomino, M. E., & Fernández Bedoya, V. H. (2021). Evidencias de economía circular en Sudamérica. Una revisión sistemática en las bases de datos Scielo y Redalyc, 2018-2020. Obtenido de Espíritu Emprendedor TES: <http://espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/269>
- Prieto-Sandoval, V., Jaca, M., & Ormazabal, M. (2017). Economía circular: Relación con la evolución del concepto de. Obtenido de https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/53653/1/Economia_Circular.pdf
- Yáñez, D., & Rodríguez, J. (2012). ¿Qué es el reciclaje? Obtenido de Conciencia Eco: <https://www.concienciaeco.com/2012/08/21/que-es-el-reciclaje/>

DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO UNION S.A. DEL MUNICIPIO DE LLALLAGUA

Samantha Michelle Jimenez Giron / Roberto Rivera Salazar
samanthajimenezgiron@gmail.com / rivera.roberto@usfx.bo

Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca

FECHA DE RECEPCIÓN: 21 de junio
FECHA DE APROBACIÓN: 18 de julio

RESUMEN

La banca actual tiene nuevos retos y cambios estructurales, debido a la gran cantidad de competidores del sector bancario y, por tal motivo, se dificulta la diferenciación a uno del otro, esto se debe a que los servicios son, esencialmente, los mismos, uno de los elementos identificadores es la calidad en el servicio que se le brinda al cliente.

Teniendo la idea básica que la calidad en el servicio es un elemento de importancia, esencial para marcar la diferencia en el sector bancario en el cual en la presente investigación se pretende plantear estrategias de mejora en la calidad del servicio del Banco Unión del Municipio de Llallagua.

Esta estrategia no servirá, únicamente, para captar clientes nuevos, sino, también, ayudara a fidelizar a los clientes ya existentes y de esta manera crecer con el mercado objetivo, lo que contribuirá a tener una mejor cobertura y crecimiento del banco como institución financiera.

A. DESARROLLO

INTRODUCCION

La calidad en el servicio es una estrategia para la captación de clientes, bajo el concepto de que un cliente bien atendido es un cliente que regresara para consumir los servicios, la estrategia en servicio se establece, a raíz de que en esencia los servicios que ofrecen las entidades financieras son los mismos y su único adherente es la calidad en el servicio, y para lograr un servicio eficaz es necesario considerar que los ejecutivos del servicio tienen que contar con características adecuadas para el puesto, ser personas confiables, de amplio criterio, proactivos y dinámicos, ya que, a ellos se les atribuye la misión de direccionar al cliente para el consumo del servicio, la calidad en el servicio no únicamente depende de estos servidores, sino de toda la organización, en general, la cual promueve una imagen en el espíritu de los clientes y este se encuentre entusiasmado con la calidad del servicio regresara para ser atendido nuevamente, sin embargo, es importante hacer notar que para que todo este sistema funcione, es necesario contar con el apoyo de gerentes de alto mando de la organización, determinando cuales son las necesidades del cliente y buscarle soluciones viables para satisfacer sus necesidades, para buscarle una solución a sus inquietudes los ejecutivos del servicio tienen que estar preparados para la atención en búsqueda de soluciones, a su vez altamente motivados.

Un servicio al consumidor de calidad se determina por el grado de empatía que, en este caso, la entidad financiera puede lograr con el cliente.

Para la página web de Marketing Directo: “Brindar un servicio de calidad es incluso más importante que el precio”, para comprobar citan los datos de una encuesta de satisfacción al cliente recogidos por Forbes; esta afirma que el 86% de los clientes pagarían más dinero por tener un mejor servicio al cliente, y por sentirse más valorados como

consumidores. La conclusión es entonces que, el precio no es el motivo de la pérdida de clientes, sino la mala calidad del servicio.

A través de la presente investigación, se diseñara una propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio al cliente en Banco Unión S.A., Llalagua, que permitirá aumentar la participación en el mercado financiero.

Esto con el objeto de resaltar la importancia del servicio al cliente en las entidades financieras, tomando como estudio al Banco Unión en el que un mal servicio al cliente está generando insatisfacción en los clientes y usuarios, con el fin de realizar las mejoras en los aspectos en los que se está dejando de aunar esfuerzos para trabajar.

En la actualidad, para atraer y retener a sus clientes el Banco Unión debe ser capaz de entender que sus usuarios ya no son como antes, y deben acompañar esta evolución. Ahora, los clientes son más exigentes y esperan experiencias personalizadas, por ejemplo, en poder realizar consultas y operaciones 24 horas al día, 7 días a la semana, en cualquier dispositivo o de forma personal; agrupar sus gastos bajo conceptos generales o compararlos con periodos anteriores; pagar con su móvil o poder ampliar el crédito de las tarjetas mientras están de viaje.

B. RESULTADOS Y DISCUSION

I. OBJETIVO ESPECIFICO 1

“Realizar un diagnóstico situacional del Banco Unión del Municipio de Llalagua identificando sus Fortalezas y Debilidades”.



Fuente: Elaboración propia

Se desarrolla la matriz FODA, la cual fue herramienta que permitió conocer los puntos débiles y fuertes del Banco Unión S.A. Es decir, identificar claramente sus debilidades y fortalezas como factores internos y oportunidades y amenazas como factores externos, mediante los instrumentos de observación directa, encuesta y entrevista a los clientes del Banco Unión.

Después del análisis del instrumento de investigación se logró determinar que la gran mayoría de los clientes se encuentran entre los 48 a 57 años de edad (22%), lo cual es significativo, pues este es un segmento de la población estable, en edad laboral y con ingresos; mientras que la minoría son clientes entre los 28 a 37 años (10%) y de 78 años o más (10%), existe un tanto porcentaje representativo de jóvenes (12%) lo cual debe ser aprovechado ofreciendo mejores oportunidades a este segmento, con el fin de crear a futuro clientes potenciales.

La encuesta revela que retirar efectivo (36%) es el servicio más usado por los clientes y el servicio menos usado es pedir préstamos (4%) lo cual

se debe a su alta tasa de interés respecto a la competencia.

En cuanto a las instalaciones también tenemos resultados negativos, ya que el 38% señala que no son agradables y cómodas las instalaciones debido a que es muy pequeña la instalación, los asientos son pequeños y cuando se llena el ambiente se pone muy pesado (declaraciones por parte de los clientes).

El 36% de clientes estuvieron inconformes con el manejo de quejas que la institución presta ya que casi nunca/ o nunca (29%) mostraron interés por resolver sus quejas por lo cual ellos no tienen como hacer ver la manera de cómo quieren ser tratados y las expectativas para ser satisfechos al momento de realizar sus operaciones bancarias.

El 45% de los clientes manifestaron que probablemente no recomendaría el Banco Unión ya que ellos llegan a ese servicio solo con la intención de resguardo de sus bienes y porque de una u otra manera se han sentido inseguros con el

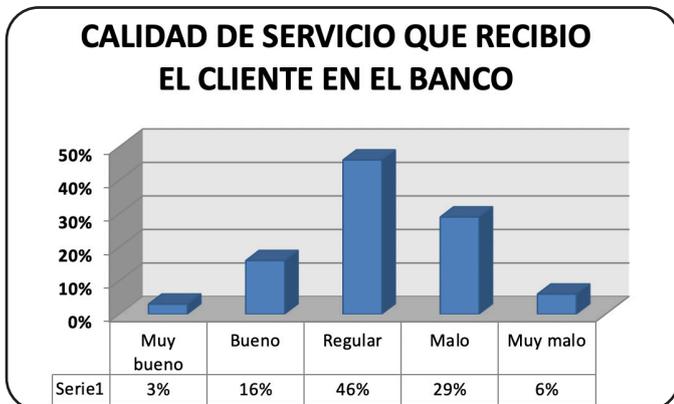
servicio al cliente que ellos prestan (declaraciones por los clientes), mientras que el 28% indican que probablemente si recomendarían los servicios del Banco.

Identificar los cambios positivos ayudó a descubrir las oportunidades de crecimiento de la empresa. De modo que puedan hacer los ajustes para hacerles frente, evitando o reduciendo al mínimo el impacto de esas amenazas.

Por tanto conocer las debilidades, fortalezas y amenazas servirá para identificar los puntos fuertes y débiles que posee la empresa. Por ello las debilidades son actividades o atributos internos de la empresa que inhiben o dificultan el éxito de la misma; y las fortalezas, son actividades y atributos internos de la empresa que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos y metas que se ha planteado la organización. Las oportunidades son eventos o hechos el entorno de la empresa que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de esta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada. Finalmente las amenazas son tendencias en el entorno de la empresa que limitan o dificultan su desarrollo operativo.

II OBJETIVO ESPECIFICO 2

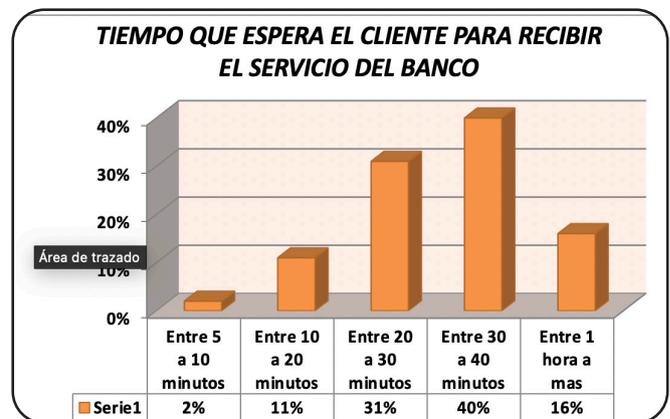
Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes de la entidad financiera con respecto al servicio que ofrecen



La satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio, es por eso que se indaga sobre la satisfacción del cliente con el servicio de atención ofrecido por el Banco Unión, los clientes manifiestan en un 46% se sienten regulares en cuanto a la calidad de servicio que, mientras que el 29% indica que es mala la calidad así provocando que los clientes se sientan disgustados e insatisfechos por el servicio brindado.

III OBJETIVO ESPECIFICO 3

Identificar el tiempo de espera para ser atendido, establecer los aspectos negativos y positivos del servicio al cliente que ofrece el Banco Unión S.A. – Llalagua.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta

Uno de los aspectos en los que más deficiencias se presentan en el Banco Unión, es el tiempo de espera. El 40% (entre 30 a 40 mn.) considera estos tiempos demasiado largos para ser atendido lo cual provoca insatisfacción en los clientes, ya que para ellos el aspecto más importante a la hora de recibir los servicios es la rapidez en la atención (38%). Lo que indica que no hay un buen servicio ya que la rapidez es uno de los pilares en un buen servicio de atención al cliente.

Por tal motivo los clientes manifestaron en un 88% implementar cursos de capacitación al personal para así poder mejorar la atención al cliente.

IV OBJETIVO ESPECIFICO 4

Diseñar estrategias como guía de servicio al cliente para la entidad Banco Unión.

Es importante que el Banco Union S.A. identifique y lleve a la práctica, las características que hacen exitosas a las organizaciones con respecto al servicio al cliente: comunicación, capacitación y desarrollo, toma de decisiones, motivación, clima organizacional, actitud gerencial, mejoramiento continuo, enfoque de servicio al cliente, liderazgo, verificación de la satisfacción del cliente, y calidad en el servicio.

Se recomienda al gerente del Banco Unión S.A. del municipio de Llallagua mejorar el nivel de servicio al cliente que se está ofreciendo, ya que este nivel debería ser idealmente muy bueno y un excelente.

Es necesario que el gerente, implemente canales de comunicación para mejorar la misma entre los usuarios, empleados y gerente, y que esto permita mejorar el servicio al cliente y el alcance de los objetivos institucionales.

Es necesario que en la Entidad Banco Unión se apliquen alternativas para reducir el tiempo de espera para ser atendidos los usuarios y de esta manera mejorar la percepción que actualmente tienen sobre servicio al cliente los usuarios que visitan el Banco Unión del municipio de Llallagua.

Se recomienda que se mantengan estos aspectos positivos encontrados en la Entidad ya que son parte fundamental para ofrecer un adecuado servicio al cliente a los usuarios del Banco Unión.

Es necesario que el gerente brinde motivación y aplique incentivos tanto económicos y no económicos (extrínsecos e intrínsecos) a su colaboradores ya que esto ayudara a brindar un excelente servicio al cliente y aumentar la atracción de nuevos clientes.

Tener claro que existen elementos conceptuales necesarios dentro del plan de excelencia en el servicio a los clientes dirigidos hacia los siguientes aspectos: sentirse bien consigo mismo, practicar hábitos de cortesía, comunicarse positivamente, ser efectivo con el cliente, escuchar con atención, aprender y desarrollarse en el trabajo.

DISCUSION

Los consumidores son los únicos jueces de la calidad de los servicios, por lo tanto de nada vale la satisfacción de la empresa si el consumidor no lo ve con los mismos ojos (Parasuraman, et al, 1993). La satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la institución (Zeithaml & Bitner, 2009).

En los últimos tiempos las instituciones están orientando su prestación, hacia la Calidad de Servicio, como medio para conseguir la satisfacción de los clientes a fin de consolidar relaciones duraderas (lealtad) (Hoffman & Bateson, 2011).

Después de la evaluación de la calidad del servicio y representación del grado de satisfacción; se encontró que el grado de satisfacción percibida por los clientes del Banco Unión S.A. del municipio de Llallagua, indica que la institución no ha sido capaz de colmar las expectativas de los clientes; en consecuencia, los clientes reciben menos, de lo que esperaban recibir del servicio, generando de esta manera, la existencia de discrepancias o brechas entre las puntuaciones de expectativas y percepciones en todas y cada una de las dimensiones que forman parte de la calidad.

Tal situación, fue expuesta con la encuesta donde son negativas, reflejando claramente que hay espacio para el perfeccionamiento de la calidad del servicio. Surge la existencia de una oportunidad de perfeccionar los niveles de la calidad percibida en los servicios, a fin de alcanzar el nivel de satisfacción que los clientes esperan obtener con la experiencia del servicio.

Sin embargo, la principal limitante con el servicio radica en que el personal siempre se encuentra relativamente ocupado, precisamente por la alta demanda del servicio, esto debido a la gran concentración de pagos en el Banco Unión S.A. que congestiona la atención al cliente y especialmente los primeros días de cada mes, donde incluso en esas fechas los clientes sobrepasan la capacidad de infraestructura del banco; ocasionando de esta forma líneas de espera en clientes, que a su vez generan incomodidad y momentos de tensión por la larga espera, valorando de este modo con menores grados de satisfacción en la calidad del servicio en esta dimensión y atribuyendo a que el personal de atención, no brinda el servicio con el tiempo, trato y dedicación como el cliente lo requiere.

Hablando de la comunicación verbal, como actitud personal atenta o respetuosa interesada, sensible, oportuna, y que transmita un manejo preciso y comprensible que cumpla con los objetivos del cliente y con sus necesidades se ser escuchados.

De otro lado el entorno del servicio, como una infraestructura acogedora tiene que facilitar la

realización de las transacciones y haga que los clientes se sientan emocionalmente cómodos y satisfechos.

Reconocer y honrar el valor del tiempo de vida de un cliente y el manejo de quejas es responder de inmediato con amabilidad, honestidad, simpatía y profesionalismo, manteniendo informado al cliente.

Dentro del marco para un servicio extraordinario al cliente, es importante escucharlo, lo cual sirve de base para establecer una estrategia global de servicio, donde la estrategia de servicio debe ser la razón de la entidad, proporcionando la inspiración y el enfoque como característica de todas las empresas modernas.

CONCLUSIONES

La investigación permitió conocer el grado de satisfacción que los clientes perciben, respecto a la calidad del servicio en el Banco Unión S.A. del municipio de Llallagua, en sus distintas agencias, permitiendo conocer de igual forma, los aspectos que generan mayores expectativas en clientes, como las principales limitantes en cuanto a la calidad del servicio y lo que los clientes consideran aspectos más importantes dentro de la calidad de servicios del banco, en busca de recibir un servicio de alta calidad con el que se sientan satisfechos.

Lograr un servicio de calidad no es tarea fácil, implica un espiral interminable de mejoras; para alcanzarla no basta realizar acciones determinadas, sino trabajar de forma constante, eficiente y consecuente aunque se haya logrado una calidad temporal no significa que es suficiente; al contrario es conveniente realizar mediciones periódicas de la calidad del servicio, adaptadas particularmente a las características de la institución, con el fin de diseñar estrategias, siempre en mejora de la calidad y en procura de alcanzar el nivel de satisfacción que el cliente espera con la experiencia del servicio, dado que

la satisfacción del cliente constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la institución.

El elemento que más tiende a diferenciar, de unas instituciones hacia otras es la calidad de servicio prestado al cliente y el nivel de eficacia de las soluciones que se le ofrecen, ya que un cliente insatisfecho genera un clima de opinión desfavorable y deteriora la imagen de la entidad.

En este sentido, es importante que la institución, se preocupe por gestionar la calidad si se desea tener éxito, mantener o incrementar sus utilidades o simplemente sobrevivir en un medio de cambios constantes y en un mercado cada vez más competitivo. Por tanto la institución debe optar por satisfacer a sus clientes mediante estrategias de calidad puesto que los servicios son lo único que los bancos pueden vender, son la única manera de ser diferentes por lo que el único elemento diferenciador es la calidad.

Referencia Bibliográfica

<https://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>. (Abril de 2007). Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>.

BANCO UNION S.A. (s.f.). Recuperado el 2020-2021, de BANCO UNION S.A.: <https://bancounion.com.bo/>

Carmona, L., & Millan, L. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente Vol. 4. Investigaciones Europeas.

<https://www.liveagent.es/academia/teoria-servicio-cliente/>. (s.f.). Obtenido de <https://www.liveagent.es/academia/teoria-servicio-cliente/>.

Katherine, L. (2018). Percepción del cliente financiero. La Paz.

POWER, D. Y. (2012). “La satisfacción del clientes”.

HACIA UNA MEJORA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTAS DE LA CIUDAD DE SUCRE

Juan Pablo Arenas Ramos¹ / Karen Amalia Campos Ossio²

juanpabloarenas05@gmail.com / campos.karen@usfx.bo

Universidad Mayor, Real Y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca

FECHA DE RECEPCIÓN: 21 de junio

FECHA DE APROBACIÓN: 27 de julio

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo promover la importancia y eficiencia del manejo de la gestión documental en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas implementando un sistema de gestión documental electrónico para organizar adecuadamente sus archivos de solicitud de préstamo, cédula de identidad del solicitante, documentos que respalden su factibilidad crediticia y sus contratos. El tipo de investigación fue descriptivo con diseño no experimental y transaccional o transversal. Los principales resultados muestran problemas en la organización, la gestión, el control y la conservación de los documentos existentes en los archivos. Se establece la necesidad de implementación de un sistema de gestión documental que permitirá la normalización, manejo y control de archivos y el acceso a la información; cumpliendo el reglamento para la gestión de seguridad de la información estipulado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Concluyéndose que existe la necesidad de implementar un sistema de gestión documental y contar con personal capacitado en el área de información y documentación archivística para la correcta administración de los documentos.

¹ Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Sucre, Bolivia.

² Doctoranda en Ciencias de la Educación e Investigación, Magíster en Calidad de la educación y Educación Superior, Licenciada en Ingeniería Comercial. Diplomada en Gestión de Calidad y Administración de Operaciones. Docente e Investigadora de la Carrera de Administración de Empresas e Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Sucre, Bolivia.

PALABRAS CLAVE:

Gestión documental
Archivo de gestión
Digitalización de documentos
Gestión de la información
Soporte electrónico
Archivística

ABSTRACT

The objective of this article is to promote the importance and efficiency of document management in Open Credit Unions by implementing an electronic document management system to adequately organize their loan application files, the applicant's identity card, documents that support their creditworthiness, and their contracts. The type of research was descriptive with a non-experimental and transactional or cross-sectional design. The main results show problems in the organization, management, control and conservation of existing documents in the archives. The need to implement a document management system that will allow the standardization, management and control of files and access to information is established; complying with the regulations for information security management stipulated by the Financial System Supervisory Authority (ASFI). It was concluded that there is a need to implement a document management system and to have personnel trained in the area of information and archival documentation for the correct administration of documents.

KEY WORDS:

Document Management System
Management file
Document digitalization
Information management
Electronic support
Archival

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el contar con un sistema de gestión documental es de vital importancia para una administración eficiente y eficaz en cualquier institución, pues la calidad, exactitud, rapidez y oportuno acceso a la información que posean para la toma de decisiones y el control de sus actividades dependerán en gran medida de la competitividad y la gestión exitosa de las mismas. Es aquí donde el presente estudio cobra importancia, puesto que está enfocado al uso de la tecnología en el manejo de la información documental.

Para Cruz (1994), “el archivo de gestión responde a una exigencia de primer orden, que es encontrar la información que se busca en un plazo de tiempo oportuno, para lo cual es necesario conocer los documentos que se tiene”.

Bajo esa perspectiva, es transcendental brindar seguridad a la administración institucional, logrando una organización adecuada que efectivice el flujo documental, brindando principalmente confianza mutua ante el requerimiento y el acceso a la información.

Por su parte Cuba, (2011), refiere que un archivo de gestión es aquel en el que los documentos permanecen desde el momento que se generan hasta que su trámite ha finalizado y su consulta administrativa ha descendido. Este archivo constituye la primera etapa en el ciclo vital de los documentos, también se puede archivar documentos recibidos por otras oficinas de direcciones o entidades diversas; su consulta y utilización es muy frecuente de estos documentos, por lo tanto, deben estar bien organizados.

Una de las funciones principales del archivo de

gestión es la conservación de la documentación mientras dura el trámite o su utilización constante, por tanto, la efectiva organización que se les da a los documentos en esta etapa de la archivística, determinará las posibilidades de tratamiento de todas las demás, logrando un proceso eficaz que promueva la mejora de la gestión institucional.

Por ello, hoy en día, la digitalización de documentos se constituye en el mecanismo más idóneo, eficiente, ágil y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos, logrando un importante ahorro de recursos humanos y materiales, además de efectivizar los procesos, aumentando la productividad y la mejora de la calidad de muchos servicios.

Revah (2009) explica que una gestión eficiente de documentos debe articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación TIC y los sistemas de gestión de calidad no sólo para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas sino también para maximizar el uso de la información presente y futura.

En tal sentido permitiendo que los datos estén más estructurados, mejor organizados y sean más fácilmente explotados, logrando que las organizaciones compitan mejor en un entorno que cambia constantemente a medida que la tecnología evoluciona.

La gestión electrónica de documentos ha evolucionado rápidamente desde los años 80, en las primeras etapas, se definía básicamente como un sistema de tratamiento de la documentación en una organización, que combina la imagen con información textual asociada a ella. El crecimiento de la cantidad de documentos en formato digital en las administraciones determina la estructura y tipología del documento administrativo

electrónico. (Capillo, 2010, p.55).

Debido a esta rápida evolución, la gestión electrónica de documentos con herramientas informáticas va más allá de la conversión de documentos de un soporte electrónico a otro, al gestionar documentos, estamos gestionando diversidad de datos e información que precisan de técnicas e instrumentos para almacenarlos y recuperarlos con fines distintos: para evidenciar la actividad organizativa, para ofrecer información o para crear conocimiento. El almacenamiento y la recuperación de datos, documentos e información en el entorno electrónico requieren mayor sistemática que la de formato papel, por lo que es preciso conocer las técnicas y los instrumentos que lo hacen posible. (Montserrat, G. 2009, p.5).

Es imperioso recurrir al activo documental en la gestión de la información electrónica ya que nos propicia una organización eficaz además de brindar una seguridad administrativa al ver que hoy es enorme el desarrollo de la política de gestión de documentos semiactivos, mediante establecimiento de calendarios de conservación y entre otros la importancia otorgada al papel de las nuevas tecnologías en la gestión de documentos existe muchas deficiencias en cuanto al flujo documental.

Los documentos electrónicos, a diferencia de los de papel, no sobreviven a períodos de abandono; las organizaciones deben asegurar su captura, conservación y accesibilidad mientras son necesarias, lo que exige una gestión activa. La contratación con el exterior de determinadas actividades, mediante el recurso a consultores y contratistas, significa que la continuidad de la memoria corporativa se rompe y que la organización depende como nunca de los documentos que la contienen. Cada uno de los expedientes tiene una media de 10 documentos, por lo que, a nivel de documentos, hablamos de volúmenes de miles de documentos anuales, muchos de los cuales deben procesarse a nivel

de página, lo que eleva de forma exponencial las cifras en materia de necesidades de procesamiento y, también, los costes de logística.

Actualmente muchas de las Cooperativas se basan todavía en modelos antiguos del siglo XIX, los mismos presentan problemas en la organización y gestión documental, lo que dificulta el acceso ágil y oportuno de la información contenida en los documentos que se genera y recibe, además de no existir el seguimiento y control apropiado del flujo de la correspondencia, constituyéndose esta en otra causa que limita la eficiencia de la gestión de la información que desarrolla.

Frente a esta situación, surge la pregunta ¿Es necesaria la implementación de un Sistema de Gestión documental en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas?

El objetivo de la investigación es establecer la necesidad que tienen las instituciones financieras, específicamente las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas de implementar un Sistema de Gestión Documental para ser más eficientes.

METODOLOGÍA

El presente artículo responde al tipo de investigación descriptiva ya que permitirá puntualizar la importancia de implementar un Sistema de Gestión Documental en entidades financieras. Caso Práctico: Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas en la ciudad de Sucre.

RESULTADOS

Los principales resultados, muestran la necesidad de implementar un Sistema de Gestión Documental en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas.

- Organización y control de documentos

Los documentos se encuentran en formato papel y no existe documentos digitales

No se utiliza ninguna base de datos para la organización y control de documentos en formato físico

Los documentos que se archivan tienen un formato distinto, por tanto, difícil de compatibilizar, además los mismos no poseen un cuadro de clasificación que permita su fácil manejo.

La organización física de los documentos en formato papel, se almacena en estantes metálicos y gaveteros con dificultad de acceso debido a su tamaño.

- Transferencia de los documentos

Respecto a la transferencia de documentos, no se lleva a cabo ningún tipo de registro ni control al momento de transferir documentos a otras unidades administrativas, originando pérdidas.

- Conservación de los documentos

En cuanto al criterio por el cual se rigen la depuración y/o eliminación de documentos, existe una comisión que en ocasiones resuelve desechar la documentación si esta ya no tiene valor para la administración.

- Capacitación

Los encargados de archivar la documentación en su mayoría no recibieron ninguna capacitación sobre archivística y organización documental.

La situación mencionada refleja la urgencia de una capacitación para los encargados, que se muestran receptivo y están dispuestos a satisfacer las demandas informativas.

- Consideraciones Generales

La Unidad de Archivo y Catastro tiene vínculos con todas unidades, por tanto es importante considerar la necesidad de implementar un sistema de gestión documental electrónico; Los resultados obtenidos fueron los siguientes.

Tabla 1: Organización de documentos en formato papel

Organización de documentos en formato papel	Frecuencia	Porcentaje
Numéricamente	6	26%
Cronológicamente	5	22%
Alfabética, numérica y cronológicamente	11	48%
Otros	1	4%
Total	23	100%

Fuente: elaboración propia en base a resultados obtenidos

Tabla 2: Normas básicas de organización de documentos en formato papel

Normas básicas de organización de documentos en formato papel	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	39%
No	14	61%
Total	23	100%

Fuente: elaboración propia en base a resultados obtenidos

Tabla 3: Transferencias de documentos

Control cuando se consultan o prestan los documentos a otras unidades	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	17%
No	19	83%
Total	23	100%

Fuente: elaboración propia en base a resultados obtenidos

Tabla 4: Estado de conservación de los documentos en formato de papel

Estado de conservación de los documentos en formato de papel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	14	61%
Regular	8	35%
Malo	1	4%
Total	23	100%

Fuente: elaboración propia en base a resultados obtenidos

Tabla 5: Sistema de Gestión

Nº	Componentes del Sistema de Gestión	1	2	3	4	5	Total
1	Organización y control de los documentos	0	2	3	8	10	23
2	Capacitación del personal	0	2	7	4	10	23
3	Uso de tecnología	2	3	3	10	5	23

DISCUSIÓN

En el diagnóstico realizado, se evidencia que la gestión documental del archivo de gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas presenta un conjunto de falencias y problemas que limitan su eficiencia.

Los funcionarios de las Cooperativas consideran imprescindible mejorar la organización y control de los documentos, por lo que la incorporación

de herramientas tecnológicas y capacitación del personal se constituyen como elementos fundamentales para el logro del objetivo.

Por otro lado, se constató la inexistencia de un sistema de gestión documental que permita el acceso ágil y oportuno a la documentación e información contenida en ellos, así como la falta de un sistema de correspondencia que permita optimizar el flujo documental.

La implementación del sistema de gestión documental regulará el funcionamiento en los archivos, sin embargo, es necesario complementarlo con técnicas de socialización previa a la implementación, no es fácil cambiar el pensamiento y el actuar de los individuos que por años han tenido incorporados otras formas y esquemas de trabajo.

CONCLUSIONES

Entre las principales debilidades encontradas esta el desconocimiento sobre archivística, puesto que no se tiene procedimientos para el tratamiento de la documentación, la clasificación de los documentos se realiza tomando en cuenta criterios personales, En síntesis, se desconocen las herramientas de la gestión documental, a este se suma la existencia de inadecuados e insuficientes mobiliarios para el almacenamiento de los documentos además de infraestructura inapropiada para la conservación.

En función a todo lo anterior, se hace necesario implementar un sistema de gestión documental en las cooperativas de ahorros y créditos abiertas que contemplen especialmente las funciones principales del sistema: creación y control documental, cuadro de clasificación, calendario de conservación, transferencia de fondos, descripción de los documentos, requisitos para la instalación y depósito, requisitos para los documentos vitales y la prevención de riesgos, así como la gestión con los documentos electrónicos.

BIBLIOGRAFÍA

Bustelo C. (2019). Sistemas De Gestión Para Los Documentos. Requisitos, 2019. Métodos De Información.

CAPILLO, Y. (2010). Sistema de Gestión Integral de documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey. Granada

Cuba, S. (2011). Manual de Gestión documental y administración de archivos I.

Cruz J. R. (1994) Archivística: Gestión De Documentos Y Administración De Archivos.

Montserrat, G. (2009). Gestión de documentos electrónicos en el contexto de gestión de la información.

Revah, M (2009), La Gestión Documental En Procesos Estratégicos De Mejora; Un Agente De Oportunidad En Una Institución Pública De Educación, 221p

UNE, (2017). UNE-EN ISO/IEC 27001:2017. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos. Madrid

UNE, (2019). UNE ISO 30301:2019 Sistemas de gestión para los documentos. Madrid

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID, (2019). Seminario sobre la implantación de un sistema de gestión para los documentos (SGD) en la Universidad. La aportación de UNE ISO 30301 y UNE ISO 15489, celebrado el 4 de abril de 2019 en el Campus de Puerta de Toledo (Madrid) de la Universidad Carlos III de Madrid. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Disponible en: <https://media.uc3m.es/video/5cac85cc8f420851908b4575>.

NEGOCIOS & TENDENCIAS

Revista Científica



UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE
SAN FRANCISCO XAVIER
DE CHUQUISACA

4 SIGLOS
de Ciencia e Innovación

