

# INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS COLABORATIVAS DE CONARES



DR. ARMANDO BRÑIS ZAMBRANO  
COMPILADOR

COMPILACIÓN | VOLUMEN II

2019-2021



®Copy Right CONARES  
San Salvador  
1 Edición

Revisión: Armando Briñis Zambrano

Diagramación: Diego Rolando Olmedo Melgar

© 2021 CONARES.  
Consejo Nacional de Rectores de El Salvador

**378.007**  
**162**      **Investigaciones científicas colaborativas de CONARES : compilación,**  
**slv**        **volumen II / compilador Armando Briñis Zambrano ; coordinación**  
            **editorial, diseño y diagramación Ada Ruth González de Nieto. -- 1ª**  
            **ed. -- San Salvador, El Salv. : ULS Editores, 2021.**  
            **224 p. ; 21 cm.**

**ISBN 978-99983-55-08-8 <impreso>**

**1. Educación superior-Investigaciones. 2. Educación superior-El**  
**Salvador-Investigaciones. I. Título.**

**BINA/jmh**

**mfn=10726**

El contenido de este libro es responsabilidad exclusiva de los autores. Hecho el depósito que manda la ley.

Prohibida la reproducción total o parcial de este libro sin los permisos pertinentes de los autores.

## INDICE

<b>Presentación.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Caracterización de la situación de violencia y desigualdad de género en las mujeres de la zona comercial del mercado municipal Colón, Santa Ana .....</b>	<b>7</b>
Cristina de Los Ángeles Aparicio de Carpio Xiomara Milena Lucha de Henríquez Rosa Lidia Moran José Manuel Pérez	
<b>2. Diagnóstico de situación ambiental, emprendimiento, arte, cultura y deporte con enfoque en la prevención de violencia en el Municipio de Ozatlán .....</b>	<b>37</b>
David Alberto Quintana	
<b>3. Estudio de mercado para la creación del Buyer Persona enfocado en el servicio al cliente .....</b>	<b>66</b>
Marta Guadalupe Paniagua Cienfuegos	
<b>4. Caracterización empresarial de las MYPES y su participación en el desarrollo económico local de la zona sur de Chalatenango durante el año 2019. ....</b>	<b>81</b>
Lissette Consuelo Reyes	
<b>5. Factores de estrés en el personal docente universitario y presencia del síndrome de Burnout .....</b>	<b>105</b>
Licda. Marta Guadalupe Paniagua	

<b>6. El Servicio Social Ad Honorem de estudiantes de enfermería y su contribución al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019.....</b>	<b>130</b>
María Sofía Albayero García Marisol Tejada Hernández	
<b>7. Adaptación de la tributación a los nuevos modelos de negocio en el comercio electrónico como parte de la Economía Digital .....</b>	<b>152</b>
Luis José Samayoa Rodríguez	
<b>8. Principales limitantes que afronta la Asociación de Regantes de Atiocoyo Norte en el proceso administrativo para realizar la comercialización de sus productos .....,.....</b>	<b>171</b>
Naun Oseas Onofre Mendoza María Ángeles Rodríguez de Chopin	
<b>9. UTLA Poster Buyer persona .....</b>	<b>199</b>
<b>10. UTLA Poster Factores de estrés .....</b>	<b>200</b>
<b>11. UNSSA Poster científico 2020.....</b>	<b>201</b>

# Presentación

La Asociación Consejo Nacional de Rectores de El Salvador, a través de su Centro de Investigaciones Científicas(CIC), han realizado la compilación de sus investigaciones científicas realizadas entre los años de 2019 al 2021. El Centro lo conforman los Directores de Investigación de la IES miembros: Instituto Especializado de Profesionales de la Salud IEPROES, Escuela Técnica para la Salud IETPS, Universidad Cristiana de las Asambleas de Dios UCAD, Universidad Luterana Salvadoreña ULS, Universidad Monseñor Oscar Arnulfo Romero UMOAR, Universidad Nueva San Salvador UNSSA, Universidad Panamericana UPAN, Universidad Técnica Latinoamericana UTLA.

Sus dos volúmenes presentan los resultados de 16 investigaciones en las diferentes áreas del conocimiento entre las que destacan para: las ciencias de la salud y medio ambiente, ciencias sociales y ciencias económicas

El Volumen II, presenta los resultados de ocho, de las 16 investigaciones realizadas en los años antes mencionados, con ellas se pretende contribuir a la búsqueda de soluciones a diferentes problemáticas que nuestra población enfrenta, especialmente, las comunidades, municipios o departamentos en los que las IES de CONARES desarrollan intervenciones.

Este Volumen, contienen temas como: la violencia y desigualdad de género, prevención de la violencia a través del arte, la cultura y el deporte, en el municipio de Ozatlan, caracterización empresarial de las MIPYMES en la zona Sur de Chalatenango, factores de estrés en el personal docente universitario y presencia del síndrome de Burnout, el Servicio Social Ad Honorem de estudiantes de enfermería y su contribución al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, principales limitantes que afronta la Asociación de Regantes de Atiocoyo Norte en el proceso administrativo para realizar la comercialización de sus productos.

Con esta compilación, CONARES pone a disposición de sus docentes y estudiantes, información que contribuirá a elevar la calidad y eficiencia en la formación de sus futuros profesionales, con temas que van más allá de las áreas del conocimiento específicas de sus carreras, asimismo les permitirá evaluar las diferentes problemáticas, resultado de las investigaciones realizadas y proponer ante los gobiernos municipales soluciones a las mismas.

# Caracterización de la situación de violencia y desigualdad de género en las mujeres de la zona comercial del mercado municipal Colón, Santa Ana.

Cristina de Los Ángeles Aparicio de Carpio\*

Xiomara Milena Lucha de Henríquez\*\*

Rosa Lidia Moran\*\*\*

José Manuel Pérez\*\*\*\*

.....

El estudio de la población de mujeres del mercado municipal de la ciudad de Colón, departamento de Santa Ana, en El Salvador, realizado por IEPROES durante el año del 2020, tuvo como objetivo identificar y analizar la situación de desigualdad y violencia de género en contra de las mujeres. Se realizó bajo un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico; la entrevista a profundidad permitió registrar la información que condujo a identificar y caracterizar la situación de violencia en sus diferentes formas: física, sexual, psicológica, económica, patrimonial originadas por las relaciones asimétricas de poder dentro de sus hogares producto de un sistema patriarcal de relaciones de género, expresado en conductas machistas.

El estudio identificó problemáticas que afectan el bienestar y la calidad de vida de las mujeres, así como su desarrollo en la sociedad. Es evidente que la situación en que se encuentran de violencia y desigualdad de género limitan su desarrollo e impactan en la vida de su familia sobre todo la de sus hijos e hijas que muchas veces se encuentran atrapados sufriendo los efectos de la violencia, esperando por un futuro mejor que les ofrezca amor, sustento, respeto y protección.

---

\* Cristina de Los Ángeles Aparicio de Carpio. Instituto Especializado de Profesionales de la Salud. [caparicio@ieproes.edu.sv](mailto:caparicio@ieproes.edu.sv)

\*\* Xiomara Milena Lucha de Henríquez. Instituto Especializado de Profesionales de la Salud. [xlucha@ieproes.edu.sv](mailto:xlucha@ieproes.edu.sv)

\*\*\* Rosa Lidia Moran. Instituto Especializado de Profesionales de la Salud. [rmoran@ieproes.edu.sv](mailto:rmoran@ieproes.edu.sv)

\*\*\*\* José Manuel Pérez. Instituto Especializado de Profesionales de la Salud. [jmperez@ieproes.edu.sv](mailto:jmperez@ieproes.edu.sv)

El presente documento se encuentra diseñado con la siguiente estructura capitular: 1) Introducción. 2) Metodología. 3) Resultados. 4) Conclusiones. 5) Propuesta de intervención basada en los principales resultados del estudio.

## **Introducción**

El presente artículo contiene un análisis de la problemática abordada en la investigación en la cual se identificaron las diversas formas de violencia ejercida por los hombres sobre las mujeres, tales como, la física, la psicológica, la sexual, la económica y la patrimonial. Todas ellas son violatorias de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, así como de las libertades fundamentales. Al mismo tiempo, se identificó la falta de oportunidades para el acceso a la educación, a un trabajo digno y bien remunerado, así como al derecho a la salud que les garantizaría un bienestar integral.

Lo anterior es una situación perceptible para las entrevistadas, que conduce a un cuestionamiento al respecto ¿Por qué las mujeres a pesar de ser víctimas de una violencia sistemática por parte de sus parejas mantienen la relación y vínculos afectivos con su victimario? ¿Cuáles son los factores que inciden en la permanencia del vínculo de pareja de las mujeres con sus victimarios? Esta y otras preguntas surgieron a partir de los resultados identificados en el estudio.

La violencia de género es un problema que afecta a las mujeres en el mundo, como lo reconocen organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, (2020). Dicha situación representa una clara violación a los derechos humanos, por lo que señalan a los gobiernos del mundo la importancia de incorporar en sus planes de Estado el abordaje de la

problemática con la finalidad de contribuir a la eliminación de la violencia contra las mujeres por medio de la promoción del disfrute de los derechos de las niñas y las mujeres, su empoderamiento y el desarrollo personal.

A pesar de los avances en materia jurídica a favor de las niñas y mujeres, la dependencia emocional que las víctimas crean por su victimario se vuelve su peor enemigo (Ponce-Díaz, 2019). Algunos estudios describen cómo el fenómeno crea sometimiento en la víctima por diferentes razones, entre ellas: miedo a la ruptura, miedo e intolerancia a la soledad, prioridad de pareja, necesidad de acceso a la pareja, subordinación y sumisión.

Dicha dependencia conlleva sufrir diversas formas de violencia, destacando que en un 46 % de las participantes reporta indicadores de violencia como, por ejemplo, indiferencia hacia los sentimientos de las participantes, críticas personales, conductas de burla por la condición de ser mujer, conductas manipuladoras, culpabilizar a la pareja por el estado de la relación, comportamientos para generar sufrimiento a la pareja como reclamos o muestras de enfado, amenazas de terminar la relación, agresiones físicas como empujones o bofetadas, e incluso actos y tocamientos sexuales no deseados (Ponce-Díaz, 2019).

Es evidente que la violencia hacia las mujeres no respeta edad, posición económica, nivel académico y la huella que deja en la vida de ellas es de gran magnitud. En estudios realizados se encontraron ciertas similitudes que tipifican a las mujeres en situación de violencia, no en función de las formas de violencia a las cuales están sometidas sino a sus efectos y las conductas que manifiestan ante la misma.

La violencia de género evidencia sus modos operandi independientemente de cuál sea la condición en que viven las mujeres; llegan a experimentar sentimientos de inferioridad, sumisión, terror ante la sola idea de romper la relación de pareja debido a que existe una idealización de la pareja (Patsi Humerez & Gonzales, 2020). Estas

y otras actitudes han sido identificadas como las principales razones por las cuales las mujeres pueden llegar a desarrollar dependencia, obligándose a permanecer en un círculo de violencia.

Es complicado llegar a entender por qué la mujer llega a un sufrimiento extremo que incluso las conduce a la muerte, la realidad apunta hacia razones que tienen su origen en la multicausalidad. La cultura patriarcal en la que mujeres y hombres nacen, crecen y realizan su vida, determina a las mujeres a vivir en un mundo de violencia naturalizado para ellas.

Además, hay un déficit en los mecanismos de enfrentamiento de la mujer, es decir en su capacidad de resiliencia, que le permita abrirse paso en la problemática, encausar su dirección y salir adelante con el pleno conocimiento de su valor como mujeres y empoderadas de sus capacidades para ser autoras de su desarrollo y el de sus familias en razón de ser sujetas de derecho.

Por otra parte, las condiciones sociales, económicas y personales, así como la percepción y concepción del fenómeno mismo por cada mujer, incide en la permanencia en el círculo de la violencia de género. Y es que las desigualdades e inequidades sociales como la falta de acceso a la educación, a un empleo en mejores condiciones salariales, a la falta de acceso a servicios de salud integral y a la violación de sus libertades fundamentales y sus derechos humanos sumergen a la mujer en una vida sin esperanza, al conformismo y adaptación de una situación de violencia y desigualdad de género.

Las desigualdades en el mundo entre hombres y mujeres es el resultado de la brecha que históricamente existe en los diferentes escenarios de actuación y que son objeto de análisis de diferentes organismos internacionales enfatizando en las marcadas desigualdades, sobre todo en los derechos inherentes a la vida y a las libertades fundamentales que inciden en su desarrollo (United Nations Development Programme, 2019)

Estrategias diversas se han implementado para combatir la violencia contra las mujeres y es de tomar en cuenta que la cultura puede ser un instrumento muy eficaz para impugnar las prácticas negativas y misóginas mediante un proceso de concienciación, diálogo, consenso y acción basado en la comunidad. Y es que la cultura, los valores y actitudes culturales no son factores estáticos, sino factores dinámicos capaces de impulsar considerablemente la transformación social, la cual favorece tanto a las mujeres como a los hombres.

El género como tal es un factor que crea inequidades sanitarias por sí mismo y que puede agravarlas, que son producto de la situación socioeconómica, la edad, la etnia, la discapacidad, la orientación sexual. La situación de vulnerabilidad de las poblaciones lleva consigo expresiones de violencia a causa de la pobreza, el desempleo y la carencia de lo esencial para la vida, así como la no satisfacción de necesidades prioritarias.

Por ello es importante tener en cuenta y trabajar por incorporar en los proyectos y programas de los gobiernos un enfoque de satisfacción de necesidades humanas, a la luz de las determinantes sociales de la salud que mejore las condiciones de vida de las mujeres y sus familias, como una estrategia de Estado para prevenir la violencia a causa de problemas sociales y económicos que afectan y deterioran la dinámica y comunicación familiar.

Garantizar la igualdad de oportunidades que permita el alcance del disfrute de derechos humanos es la meta para alcanzar el bienestar y mejores condiciones de vida tanto de hombres como de mujeres. Entiéndase igualdad de género como: “la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, y las niñas y los niños” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2014, pág. 105).

Es evidente que la problemática de la violencia de género es un tema de interés internacional y nacional y debe ser parte de las agendas de

trabajo de los sectores tanto públicos como privados. En ese sentido su abordaje debe ser intersectorial, de tal manera que asegure que todos los sectores de la sociedad trabajen por ello para garantizar una intervención integral. De igual forma dar respuesta a los objetivos de Desarrollo Sostenible, desde una iniciativa nacional, sobre todo lo relacionado a la salud y bienestar y la igualdad de género, sumándose al alcance de acuerdos y programas internacionales como la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (ONU, Mujeres, 2014) y la Política de Igualdad de Género (Organización Mundial de la Salud OMS, 2006) en donde se enfatiza la importancia del goce de derechos para su desarrollo.

Tomando en cuenta los antecedentes expuestos y la población a la que estuvo dirigido el estudio se consideró realizar indagaciones que condujeran a dar respuesta a la pregunta de investigación de ¿Cómo se caracteriza la situación de desigualdad y la violencia de género en las mujeres de la zona comercial del mercado municipal “Colón” de Santa Ana durante el año 2020?

Además de identificar las relaciones patriarcales que definen el sometimiento de las mujeres a la autoridad exclusiva del hombre, hay que definir las limitaciones de las mujeres en cuanto a sus derechos humanos, sexuales y reproductivos a partir de la condición de desigualdad ante los hombres; determinar las expresiones de violencia perceptibles por las mujeres; y la naturalización de otras formas, cuya identificación está determinada por la valoración del proceso de socialización de la dominación ejercida por los hombres.

## **2) Metodología**

El presente estudio se condujo bajo un enfoque cualitativo, fenomenológico, identificando experiencias y vivencias de 18 participantes para caracterizar la situación de violencia, vulnerabilidad y desigualdad social. El abordaje de la problemática permitió la comprensión de la complejidad del mundo de las mujeres y

las experiencias que afrontan día a día, lo que llevo a extraer, perspectivas del particular punto de vista de esta población.

Dicho enfoque facilitó centrarse en las experiencias de las diferentes formas de violencia vividas por las entrevistadas al mismo tiempo de profundizar en la manera en que resuelven o no la situación de maltrato y abuso al que por años se han visto expuestas.

Por medio del razonamiento basado en la inducción se establecieron conclusiones generales provenientes principalmente de premisas particulares obtenidas de las mujeres en situación de violencia.

El método permitió la observación de los gestos, producto de las emociones manifestadas a través del llanto, el enojo, la tristeza, y la impotencia que durante las entrevistas se constató, en la medida que fueron relatando cada uno de los hechos particulares para luego realizar el análisis que condujo a caracterizar el fenómeno en estudio, cuyo fin fue inferir en la solución de la problemática a partir de las experiencias y los significados de la problemática proveniente de las propias mujeres.

La investigación consideró un muestreo intencionado de tipo opinable. La investigación tomando en cuenta las experiencias de violencia vividas, diseñaron el estudio para caracterizar la situación de violencia y exclusión en la que se encuentra la población participante, en un contexto de zona comercial, escenario en el que muchas mujeres pasan la mayor parte del día realizando diferentes labores que les permiten su sustento diario y el de sus familias, lugar donde además han sido víctima de algunas formas de violencia e inequidades a razón del género

Dicha población se encuentra ubicada en la zona de la terminal de occidente, conocida como Mercado Colón, donde las principales fuentes de empleo son: cobradores de buses, motoristas, barrenderos, abasto, administrativos, y comerciantes en pequeño, ubicados algunos de ellos en puestos asignados y otros que se desplazan de forma

ambulatoria con sus ventas. Es en este contexto en que las informantes claves se ganan día a día el sustento económico para solventar las necesidades básicas y prioritarias.

Las condiciones de pobreza y de vivir sin el goce de sus derechos y sus libertades fundamentales dentro de un contexto de relaciones asimétricas con su pareja o su cónyuge, es el ambiente de procedencia de las mujeres seleccionadas de las cuales se obtuvieron los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio.

Para la selección de las mujeres participantes se consideró la información proporcionada por ASAPROSAR (Asociación Salvadoreña Pro Salud Rural) en cuyos programas se encuentran formando parte mujeres de la zona del mercado Colón. Los datos proporcionados por dicha institución correspondiente a 1400 arrendatarias de puestos del mercado, además, se consideraron criterios de inclusión y exclusión como mujeres mayores de 18 años que deseen participar en el estudio, que firmen el consentimiento informado y que tengan antecedentes de estar enfrentando el fenómeno de la violencia y la desigualdad de género.

Como criterio de exclusión se precisó a mujeres que no pertenezcan a la zona territorial tomada en el estudio, menores de edad, sin historia de violencia de género y las que estando en situación de violencia no deseen participar. Como se mencionó anteriormente la muestra intencionada estuvo constituida por 6 mujeres a quienes se les aplicó la entrevista semiestructurada y 12 mujeres quienes participaron dando sus puntos de vista sobre la problemática mediante la técnica de grupos focales. Permitiendo la caracterización de las variables de violencia y exclusión de género.

Para la técnica de la entrevista se utilizó una guía semi estructurada de preguntas abiertas, que se aplicó a 6 mujeres individualmente para profundizar en sus vivencias y a las que se les resguardo su identidad

nominándoles con el nombre de una flor, elegida por ellas mismas y que representaba un significado en la vida de las informantes.

En un segundo momento, por medio de grupos focales se exploró a otras 12 mujeres en busca de respuestas de una manera dialogada, interactuando entre sí, favoreciendo la obtención de información para posteriormente realizar la codificación para el análisis correspondiente. La validación de los instrumentos antes mencionados se llevó a cabo por profesionales competentes en el área de investigación, género, psicología, derecho y salud.

Para la recopilación de la información se procedió a realizar una coordinación de fechas y lugares más adecuados para reunir al grupo de mujeres a entrevistar para facilitar el proceso y obtener una información de calidad; el mecanismo de la entrevista fue directa, de manera verbal: conversatorio, dirigido por el grupo investigador. Al mismo tiempo, previo consentimiento de la participante, las sesiones fueron grabadas para facilitar la recopilación exacta de las respuestas tal como fueron proporcionadas y así evitar la modificación de las mismas al momento de la transcripción.

En fechas posteriores se convocaron a otras mujeres ya identificadas, para la captación de información específica sobre la desigualdad de género las cuales participaron en dos grupos focales de 6 mujeres por grupo, luego se procedió a la transcripción de cada uno de los instrumentos, para categorizar y codificar los datos cuya emisión de respuestas dio paso al posterior análisis lo que sirvió para generar las conclusiones del estudio.

Para garantizar la libre participación y expresión así como el respeto a la integridad de la persona se procedió a realizar el estudio teniendo en cuenta consideraciones éticas relacionadas con la parte moral de los sujetos, para lo cual se tomaron como referencia los tratados internacionales sobre investigaciones con seres humanos y los criterios éticos contemplados en el Manual de Procedimientos Operativos

Estándar del Comité de Ética de la investigación en salud (Soriano Lima, Torres, & Acosta, 2014) y que son retomado por el Comité Nacional de Ética en Investigación de IEPROES (CNEIS IEPROES) organismo que aprobó el estudio.

A partir de lo anterior se tomó en cuenta para la ejecución del estudio que ninguna entrevistada fuera forzada a responder el instrumento de recolección de información; todas las participantes firmaron el consentimiento informado permitiéndoles conocer los beneficios y probable inconveniente que podría evocar recuerdos de eventos de sufrimientos; las participantes estaban en la libertad de elegir formar o no parte; y la información recopilada fue para el uso exclusivo y confidencial del equipo de investigación con fines científicos.

Además, durante la entrevista se respetaron los puntos de vista, interpretaciones y opiniones, su credo político, religioso, su cultura y creencias que se manifestaron durante la investigación. También se consideró, a partir de los resultados, dar seguimiento a las participantes y sus problemáticas mediante intervenciones a futuro. Se tomó en consideración el cumplimiento estricto de los cuatro principios bióticos para las investigaciones en salud: autonomía, beneficencia, no-maleficencia y justiciar.

### **3) Resultados**

Algunos resultados identificados abonan al cuestionamiento del hecho que las mujeres se encuentran sometidas por relaciones asimétricas de poder con su pareja en donde la autoridad es ejercida por el hombre mediante el dominio, la posesión y el control sobre la mujer a partir de las diversas expresiones de violencia. En cuanto a la violencia física en el cuadro N° 1 se describen los fragmentos de las narraciones de las diferentes entrevistadas como evidencia de las situaciones de violencia a las cuales se han visto sometidas:

Históricamente las mujeres se han visto sometidas por el hombre en una dinámica de relaciones de poder y sumisión generando violencia

en sus diferentes formas: física, psicológica, patrimonial, sexual. Producto de la violencia el hombre puede llegar a causar lesiones leves a muy graves, acompañados de amenazas de muerte.

Se ha identificado en la población de mujeres entrevistadas violencia ejercida desde la adolescencia, inicio de relaciones sexo coitales a temprana edad con el resultante estado precoz de embarazo en condiciones limitadas dentro de un contexto social, económico y ambiental que restringe su voluntad, sus decisiones, sus derechos y su papel importante en la sociedad incidiendo en su desarrollo.

## Cuadro N°1 Experiencias de Violencia Física



Pues con mi esposo pasé 19 años casada ...y él , o sea el me pegaba...como él tomaba Me dejaba morada porque soy bien sensible de la piel verdad, si me dejaba morada me dio una gran "penquiada" bien pero bien tremenda



A los 14 años me acompañe, a los 3 meses Sali embarazada, me di en la torre, a los 2 meses de acompañada me golpeaba, una prima de él quería ahorcarme, el se me sentó en la panza.

Cuando el niño tenia 8 meses cada vez que me venía la menstruación y el identificaba que cargaba eso me golpeaba pues quería que estuviera embarazada siempre porque así no iba a andar de picara,

los últimos 2 niños se me querían venir por que me pego 3 patadas y revire por el barranco y quede inconsciente.

El me arrastraba por el lugar, era un odio que me tenia por que andaba con la regla.

Un día le di frijoles calientes y me pego y me tiro los frijoles en la cara



una día que fui a la visita a la cárcel ya tenía 6 meses de embarazo me dio con un envase de gasiosa en el estómago quebró la botella y me hirió con la botella en el estómago y me dijo si me quejaba me iba a mandar a matar y me amarre el estómago y me salí y no se dieron cuenta que me salí.



con este ultimo señor si me maltrato, me pego, rempujones

El ultimo hijo que está preso quiere buscar problemas con el señor que estoy, al propio papa le pego a mí me quebró la mano, por eso está donde esta preso..... pobre mi hijo. yo sufrí con el papa de mis hijos..... mucho me pegaba, hasta estuvo también preso al igual que con mi hijo, sufrí con mi hijo porque tomaba mucho.



un día recibí una llamada de otra mujer de el y en la noche que el llevo a la casa me reclamo por todo lo que yo le dije a la mujer, me grito y me empujo, caí en un sillón yo estaba cocinando y agarré un cuchillo y se lo metí en la pansa y me fui corriendo con la niña de 8 años.



El me pegaba y me decía que no tenía que volver a ver a nadie.

**Fuente:** entrevista a profundidad con mujeres trabajadoras del mercado Colón.

La violencia física sufrida, con la cual coexisten las mujeres por años como heridas, fracturas, golpes, moretones en diferentes partes del cuerpo, empujones, amenazas de muerte, entre otras, ejercidas por los esposos o compañeros de vida dejan cicatrices como huellas imborrables en sus cuerpos y en sus mentes. Lo antes mencionado afecta no solo a la víctima al dañar su integridad biopsicosocial sino a su familia sobre todo a los hijos y las hijas.

Las mujeres han estado expuestas a la violencia psicológica, cuadro N°2, afectando su dignidad y su autoestima con efectos en su salud y vida emocional. La Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las mujeres describe la violencia psicológica como: toda conducta directa o indirecta que ocasione daño emocional, disminuya la autoestima, perjudique o perturbe el sano desarrollo de la mujer; ya sea que esta conducta sea verbal o no verbal, que produzca en la mujer desvalorización o sufrimiento, mediante amenazas, exigencia de obediencia o sumisión, coerción, culpabilización o limitaciones de su ámbito de libertad, y cualquier alteración en su salud que se desencadene en la distorsión del concepto de sí misma, del valor como persona, de la visión del mundo o de las propias capacidades afectivas, ejercidas en cualquier tipo de relación (pág. 10)

## Cuadro N°2 Experiencias de Violencia Psicológica



... pienso yo que como fuera le bajan a uno la autoestima, porque él cuando llegaba bolo, agresivo me decía que yo ya estaba vieja, que ya estaba fea, que ya nadie me iba querer porque ya tenía cuatro hijos y que un hombre con una mujer con cuatro hijos solo la iba a ocupar y me decía la frase solo te va y me ponía uno y mil defectos, entonces uno como que ... entonces yo decía, será verdad, como que psicológicamente uno se trauma y decía yo Dios mío quizás es cierto todo lo que me dice.



Me violaba y me decía si vos hablas mato a tu nana o tu tata, en una ocasión intento matar a mi papá y ese era mi miedo, a mi mamá le dio una patada. Cuando llegaba de trabajar me decía "te fue bien vos, bien usada venís" si iba a la iglesia me decía que me quedara con el pastor, no podía ir a la iglesia pues pensaba que a meterme con el pastor iba.

Él quería tener relaciones conmigo, se me subió y lo avente y se me abrió la fuente y me llevaron al hospital y tuve 2 niñas chinié las niñas y se murieron. Fue esto hace 21 años, no puedo reemplazarlas con nada.

Me pasaron con el Psicólogo y ahí reaccione, el día de mañana me mata, lo mato, o a mis hijos podía matarlos.



Me siento mal porque mi hija me hace sentir mal porque a veces ella paga los créditos y talvez ese día yo no iba pagar.



Si, de parte de mi hermana he sufrido insultos y me maltrata toda, con el ultimo señor que estuve tengo miedo de verlo, por eso no voy a ver a mi mamá, la última vez me quiso arrastrar en la calle.



Más que todo malas palabras, y física mi segundo marido me quería pegar con las manos, pero porque ya andaba con otra mujer, para mí fue feo porque nunca había vivido eso.

Los últimos dos años fueron ofensas verbales y en los últimos meses ya quería levantarme la mano



Antes me amenazaba, pero hoy ya no, me decía "el día que usted me deje a mí ahí va andar basureando" cosas así, "si usted me deja a mí, yo la voy a poner en mal".

Él bien bolo va de maltratarme y a mi no me gustó eso, me fui a trabajar a Ahuachapán en una venta de tomates y él decía que yo con un hombre estaba.

**Fuente:** entrevista a profundidad con mujeres trabajadoras del mercado zona de la terminal.

Las entrevistadas reconocen su situación, pero siguen en el círculo de violencia que continuamente afecta su estado emocional y su salud mental, además de extender dichos efectos en los hijos e hijas ya que en algunos casos han sido testigos del maltrato, de las palabras ofensivas y discriminatorias de amenaza a su madre. Adicionalmente, en algunos casos dicha violencia es ejercida por otros miembros de la familia.

En lo que se refiere a la violencia sexual como se observa en el cuadro N°3 las diferentes experiencias contadas por las entrevistadas reflejan escenas de dolor y sufrimiento vividas. La identificación oportuna de situaciones de violencia, mediante estudios que las develen, en condiciones seguras garantizando con ello la protección a la identidad de la mujer, son de mucho interés ya que permiten la identificación, por las sobrevivientes, de formas de ejercer la violencia hacia las mujeres y visualizar sectores en donde el fenómeno social se encuentra presente. Lo anterior para proyectar intervenciones que se dirijan a proteger, informar y empoderar a las mujeres de sus derechos y buscar incidir en su bienestar y calidad de vida a través de su propio desarrollo y de su familia. Al mismo tiempo de mejorar condiciones de acceso a consulta ciudadana, médica y legal.

Muchas mujeres viven la violencia sexual y lo sobrellevan a lo largo de sus vidas guardando el dolor, el abuso, las violaciones de su misma pareja; consintiendo actos sexuales por temor de un atentado a su vida y la de sus familias, por dependencia económica o por el mismo sometimiento por la falta de identificación de encontrarse frente a un acto de violencia. En las entrevistadas existen hechos de violencia sexual con diferentes connotaciones en cuanto a la magnitud del daño físico, que puede concluir en un tipo de violencia feminicida, quedando en muchos casos impune desde el punto de vista social o legal (Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador, 2011)

### Cuadro N°3 experiencias de Violencia Sexua



No fijese, en ese aspecto no hubo.



Después de tener a las niñas, a los 2 meses me seguía violando, me hicieron episiotomía y como él me agarraba se me abrió.

A los 2 meses sali embarazada de nuevo.

Él me decía te voy a mandar bien cogida para que otro hijo de puta no te agarre.

El me violaba, me rompía los calzones y me decía que si hablaba mataría a mis papas, los 28 años tome la decisión de dejarlo.



El papá de mi hija me hizo varias veces eso. Y eso me llevo a ya no quererlo porque me maltrataba, me aleje y a la fuerza me agarraba.



El papa de mis hijos me obligaba tener sexo a la fuerza y me pegaba con el bastón, y me agarraba a la fuerza, eso me afectó porque hasta la fecha, me deprimó, me busca para que regrese con él, por eso le deje, me volví a acompañar, desde que tuve a mis hijos me he sentido sola.



No. Siempre yo he dado mi consentimiento, nadie me ha obligado a nada.



Ya al principio le comenté que no es que yo hubiera querido, porque lo que me decía: si no hace tal cosa, le voy a decir a no sé quién, o le voy a tirar esta granada.

... no sé, a mi me molesta hasta que él me ponga una mano encima, no me gusta, digo yo porque el piensa que yo tengo otra pareja, yo lo dejo... entonces es por eso no porque yo tenga deseos de estar, como un deseo normal verdad.

**Fuente:** entrevista a profundidad con mujeres trabajadoras del mercado zona de la terminal.

Otro aspecto abordado fue la participación de la mujer en la planificación de la familia. Las entrevistadas manifestaron que nunca participaron: “Nunca pude decidir cuántos hijos quería tener pues cuando sentía ya estaba embarazada”. “Yo nunca participe en tener a mis hijos, de todas maneras, el hombre me decía de todas maneras ya estas embarazada, pero quien mantenía el hogar era yo a mí me cuesta”.

Lo anterior denota que en muchos casos es el hombre quien decide por ambos sin tomar en cuenta la opinión de la mujer respecto al número de hijos que desea tener y sin la posibilidad de optar por un método anticonceptivo que en situaciones de riesgo reproductivo postergue el embarazo hasta contar con mejores condiciones de salud de la mujer que viabilicen la gestación libre de riesgo no solo para la madre sino para el producto de la concepción.

En situaciones de violencia intrafamiliar donde los derechos de la mujer son vulnerados, los hombres utilizan la procreación como una forma de dominación y señorío; en estos casos la mujer se ve en la necesidad de consultar de manera clandestina o aceptar su realidad de tener los hijos en condiciones de salud no adecuadas afectando su desarrollo, su bienestar y sometidas a vivir junto a su familia en condiciones sociales y económicas de precariedad.

Por otra parte, la inequidad social en la que las mujeres se encuentran debido a la falta de oportunidades y sin mayor formación académica impacta de manera negativa en su vida laboral, como lo indica el cuadro N° 4, ya que la baja escolaridad no les permite oportunidades laborales que contribuyan a su desarrollo como mujeres en la sociedad y junto a ellas el bienestar de cada uno de los miembros de sus familias.

Hoy día gracias a leyes a favor de las mujeres se ha avanzado en materia de igualdad de género, sin embargo, aún hay brechas que acortar ya que persisten las oportunidades que inclinan la balanza hacia el hombre como es el caso de la educación. Debido a los

diferentes roles que desempeñan las mujeres como ser procreadoras de los hijos, la crianza, los quehaceres del hogar, el cuidado de la salud de la familia y la misma responsabilidad de la educación de los hijos, viene a postergar los proyectos de superación de la propia mujer mediante la educación formal que a la larga repercute de manera negativa en el desarrollo de un país, de la localidad y de la familia en la sociedad.

La educación es una herramienta que ayuda a empoderar al ser humano dotándolo de conocimientos teóricos y prácticos, que ayudan a las mujeres y los hombres a tomar decisiones informadas sobre su vida profesional y privada.

Se ha comprobado que el tiempo que las niñas dedican a la educación guarda relación directa con sus perspectivas de salud (p. ej., menor incidencia de los matrimonios precoces y de la mortalidad materna) y con la educación y las perspectivas de salud de sus hijos (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2014, pág. 107).

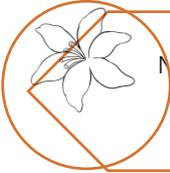
## Cuadro N°4 Experiencias de acceso a la educación



Estudíe hasta séptimo grado. Pues la verdad que mi mamá estaba dispuesta a seguirme dando estudios pero como cuando yo ya tenía 15 años, yo ya quería andar de novia; bueno me dijo ella, o el noviazgo o el estudio entonces como ellas le ponen barreras, en aquel entonces le ponían barreras a uno, ya no me puso a estudiar el siguiente año, yo me acompañe a los 17.



2do grado, ha sido difícil para mí por lo económico por ser madre y padre a la vez, además por el tiempo tengo que cuidar a mis hijos, irlos a dejar y a traer a la escuela, debo trabajar y también ir a dejar a los niños al proyecto.



No estudie porque mi mamá nunca me puso porque no tenía para comprar útiles ni zapatos. Yo sola me matricule en la nocturna y no se me quedaba nada y en los exámenes no podía contestarlos y me dio pena seguir.



Yo estudie hasta primer grado, no me pusieron a estudiar; ligero me fui a trabajar, prefiero trabajar, hoy ya vieja me quisieron enseñar en Ciudad Mujer, pero no se me quedaba nada.

Yo creo que el estudio es parejo tanto para el hombre como para la mujer. En un proyecto de Ángeles Descalzos fui a aprender a cocer, cocina, manualidades, pero todo se me olvida.



Yo pase como tres años en tercer grado, a mí nunca me gusto estudiar, por eso yo trabajo desde los 11 años, ya hoy grande medio me llamo la tención estudiar, pero me daba miedo andar de noche en la calle.



Primer grado. Solo ese año fui y gracias a Dios puedo leer algo.

No me dijeron pues que, como a mi mamá me crio con mi abuelo, con el papá de ella y entonces mi abuelo decía que yo iba aprender hacerles cartas a los novios; entonces después de eso, del año que fui, fui a una nocturna ahí estuve yendo a aprender un poquito, en la nocturna aprendí a leer.

**Fuente:** entrevista a profundidad con mujeres trabajadoras del mercado zona de la terminal.

De manera general las condiciones de precariedad y carencia las mantienen sometidas, producto de la dependencia económica y la necesidad de subsanar necesidades básicas y apremiantes en la familia y sobre todo en sus hijos. Por otra parte, la baja estima generada y la falta de conocimiento y comprensión de lo que implica ser sujeta de derechos, no les permite el empoderamiento como mujer que se requiere para su independencia emancipación del yugo de la violencia.

Se pudo identificar cómo la violencia de género ha estado presente en la entrevistadas desde su niñez; llevándolas por un camino de sufrimiento, expuestas al maltrato, al abuso y a la explotación infantil.

Esta exposición las ha colocada frente al fenómeno de la violencia, generando un grave daño a su salud mental, a su estima como mujeres, ha expresiones de violencia que aprendidas a partir de la experiencia misma que menoscaba su capacidad para enfrentarla adoptando como resultado un carácter de sumisión, de sometimiento.

Mujeres que están adaptadas a las manifestaciones del maltrato por su opresor podrían haber naturalizado la violencia, incluso a justificar la conducta de su pareja al considerarse merecedoras del maltrato. Dicho fenómeno acompaña a la mujer hasta su vida adulta repitiendo el círculo de violencia el cual afecta a los hijos que replicaran en su vida este problema grave de interés en la salud pública, unos como víctimas y otros como victimarios, según sea el impacto de la violencia pero que al final ambos resultados vienen a incidir en el desarrollo humano de las sociedades.

Otra problemática que representa desigualdades a las que las mujeres están sometidas es el limitado acceso a servicios de salud, como lo revela el Cuadro N°5. Donde las participantes expresaron las dificultades para recibir atención de salud de calidad y de manera oportuna. La igualdad de género en la salud significa que las mujeres y los hombres se encuentran en igualdad de condiciones para ejercer

plenamente sus derechos y su potencial para estar sanos, contribuir al desarrollo sanitario y beneficiarse de los resultados. El logro de la igualdad de género exige medidas concretas destinadas a eliminar las inequidades por razón de género (Organización Mundial de la Salud OMS, 2006, pág. 10)

La situación de vulnerabilidad de las poblaciones lleva consigo expresiones de violencia a causa de la pobreza, el desempleo y la carencia de lo esencial para la vida, así como la no satisfacción de necesidades prioritarias como el acceso a la salud. Por ello es importante tener en cuenta y trabajar por incorporar en los proyectos y programas de los gobiernos un enfoque de satisfacción de necesidades humanas a la luz de las determinantes sociales de la salud que mejore las condiciones de vida de las mujeres y sus familias como una estrategia de Estado para prevenir violencia a causa de problemas sociales y económicos.

## Cuadro N° 5 Experiencias de falta de acceso a la atención en salud.



Yo más que todo he visitado la clínica Santa Bárbara, hoy últimamente me hicieron la citología y me hallaron una lesión supuestamente, no se qué tan cierto será, pero me hicieron la colposcopia, me hicieron un examen del papiloma humano y dice la doctora que salió positivo. Yo le digo a veces cree uno y no cree verdad... porque a veces digo yo es mentira no es cierto, para experimentar piensa uno. A mí me dicen tal día le toca la fecha yo ese día voy, y el negocio lo dejo porque mi salud vale y si yo no voy ya después postrada en una cama quien me va a querer, nadie me va cuidar.



No consulto por el tiempo y por lo económico solo compro las pastillas que anteriormente el doctor me ha resetado, gasto \$1.50 diario. Si voy a la unidad de salud pierdo el tiempo, espero todo el día y solo la receta me dan.



Que no puede llegar uno con delantal porque nos hacen de menos y nos tratan mal las enfermeras



Bueno siempre que me enfermo nunca me costó pasar consulta.



No. No he visto diferencia entre las pocas veces que he llevado a mi mamá al hospital, en cuanto a mí, yo no acostumbro consultar, ni siquiera me he realizado la citología, hace ocho años fui por primera vez, pero cuando note que salían sangrando las mujeres mejor me fui.



No, ninguna, ahí lo atienden a uno si uno va.

**Fuente:** entrevista a profundidad con mujeres trabajadoras del mercado zona de la terminal.

Además de la entrevista a profundidad se efectuó una exploración de conocimientos en 12 usuarias que participaron en el grupo focal, donde se identificó lo siguiente:

En cuanto exclusión y violación de derechos se indagó sobre aquellas situaciones en las que las participantes hubiesen sentido o aún consideren que sus derechos han sido violentados o se sintieran excluidas de alguna manera, haciendo referencia a la decisión de elegir la cantidad de hijos que se quieran tener, dejaron claro que cuando no existe una comunicación o el hombre es quien decide se sienten violentadas al quitarles el poder de decisión; otros elementos que consideran generan esta vulneración de derechos es por la poca educación a la que han tenido acceso, por algún tipo de discapacidad, incluso por el simple hecho de “ser mujer” para ellas representa una razón suficiente para ser violentadas en todas las formas posibles.

La lucha de las mujeres por alcanzar niveles cada vez más amplios de "inclusión" dentro de la sociedad son antiguos y han formado parte del profundo cambio vivido a lo largo del siglo XX, el cual ha pasado por demandas en lo público: derecho al trabajo, a la educación, a la participación política, entre otras, y en lo privado: al control de su propio cuerpo, a la anticoncepción, a la valorización del trabajo doméstico y reproductivo. (Montecino, 2006, pág. 140)

En lo relativo a la educación de los hijos e hijas, quién o quiénes deben tomar la iniciativa para orientar o educar a los hijos e hijas basándose en la igualdad de género, las participantes del grupo enfatizan que ese papel se debe desempeñar por ambos padres, pero que cuando el hombre no se involucra la responsabilidad total recae en ellas, dejando bien claro que el que fomenta las actividades machistas en los niños es el padre y al mismo tiempo cimienta el paradigma que las niñas tienen funciones específicas que los niños no deben cumplir o llevar a cabo.

Las creencias sociales de género son el conjunto de ideas, mitos, arquetipos de cada cultura y subcultura sobre lo que significa ser varón

o mujer en un contexto social determinado. A pesar de que es en la familia, “aula primordial”, donde se aprende lo que significa ser masculino o femenino, es la cultura más amplia la que determina cómo pensamos, sentimos y vivimos la masculinidad y la feminidad. (Baeza, 2005, pág. 38)

Es importante la participación de ambos padres en la asignación de roles en la familia basado en un proceso de equidad, las participantes son conscientes del problema y enfatizan que hacen lo que está a su alcance para que no se creen desigualdades por roles de género con sus hijos, fomentando actividades y acciones que demuestren que no hay diferencia entre los niños y las niñas.

La temática como tal se dispone a contribuir desde los resultados a develar un entorno más de violencia de género, con la finalidad de que puedan ser utilizados para la toma de decisiones que permita mejorar la vida de las personas que se encuentran viviendo situaciones de violencia o están expuestas a riesgos que luego podrían desencadenarse en acciones violentas que culminen en homicidio y muerte.

Por otra parte, la investigación se suma a otras iniciativas con enfoque de género para ofrecer un insumo teórico según acuerdos internacionales plasmados en el Objetivo Estratégico A.4. Formular metodologías basadas en el género y realizar investigaciones para abordar el problema de la terminación de la pobreza manifestado en la plataforma de acción de Beijín (ONU, Mujeres, 2014). Por otra parte, el estudio se suma a la discusión teórica de los problemas de dependencia de la mujer ya que en las participantes se identificó similar comportamiento como respuesta a dicho fenómeno, pese a que se encuentran en situación de violencia.

Además de contribuir con la caracterización de la violencia de género en un sector de la población que no solo sufre la problemática sino que se encuentra en condiciones de pobreza y exclusión social, se vuelve

imperativo intervenir de manera integral partiendo de acciones correctivas con enfoque holístico en las mujeres que participaron en el estudio para luego continuar con actividades de prevención de la violencia y promoción de los derechos y el empoderamiento de la mujer para una vida libre de violencia para las niñas y la mujer.

#### **4) Conclusiones**

A manera de conclusión se pueden puntualizar algunos aspectos como las relaciones patriarcales existentes, se identificó, que la autoridad es ejercida por el hombre y en ella persiste el dominio, la posesión y el control sobre la mujer a partir de la violencia sexual, psicológica, patrimonial y económica ejercida. La situación de violencia a la cual está sometida la mujer es producto de la dependencia económica, las amenazas la opresión y el déficit de conocimiento y empoderamiento de sus derechos que han limitado su desarrollo en la sociedad.

En cuanto al rol que la mujer desempeña en el hogar, este se limita a oficios domésticos, responsable de la crianza, el cuidado y la educación de los hijos. La participación y la responsabilidad del hombre frente a la familia son limitadas o ausentes.

Se encontró vulneración de los derechos hacia la salud sexual y reproductiva caracterizada por un patrón sumiso dominante con manifestaciones claras de violencia sexual producto del miedo, amenazas y dependencia económica. Además, se encontró un limitado poder de decisión por parte de las mujeres frente a su participación en la planificación de los hijos, llevándolas a buscar atención de manera clandestina para poder optar por un método anticonceptivo que postergue los embarazos debido a la situación de violencia y precariedad en la que se han encontrado.

A pesar de las condiciones de desigualdad que esta población ha vivido y sigue experimentando en los ámbitos, económicos, laborales, educativos, emocionales, etc., son claras en reconocer el valor que como mujeres poseen, el empoderamiento por el simple hecho de ser

mujeres y lo que han hecho y hacen diariamente por sus grupos familiares y entornos laborales contribuyen al desarrollo de estos.

Una gran limitante identificada y que influye en su desarrollo fue la falta de oportunidades para desarrollarse académicamente, muchas de ellas se vieron en la necesidad de iniciar su propia familia desde muy temprana edad por lo cual la parte educativa quedó relegada una vez llegaron los hijos; es claro que para ellas el no tener un mejor grado académico les ha limitado en la búsqueda de mejores opciones laborales, y son realistas al manifestar que los hombres tienen más facilidad de encontrar trabajos mejores porque ellos si tienen la oportunidad de llegar a un bachillerato en muchas ocasiones.

## **5) Propuesta de intervención basada en los principales resultados del estudio.**

### **Generalidades**

La presente propuesta tiene como finalidad dar respuesta a los resultados emanados de la investigación institucional realizada en el año 2020 denominado “Caracterización de la situación de violencia y desigualdad de género en las mujeres de la zona comercial del mercado municipal, Colón de la ciudad de Santa Ana, estudio realizado por IEPROES”

### **Objetivo**

Orientar sobre las bases de intervención en respuesta a los resultados encontrados con el estudio.

### **Datos importantes a considerar para el abordaje de la presente propuesta**

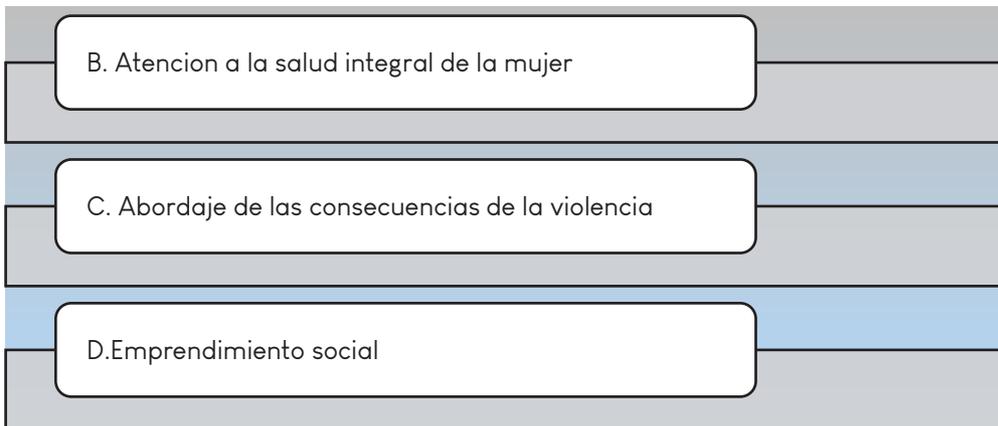
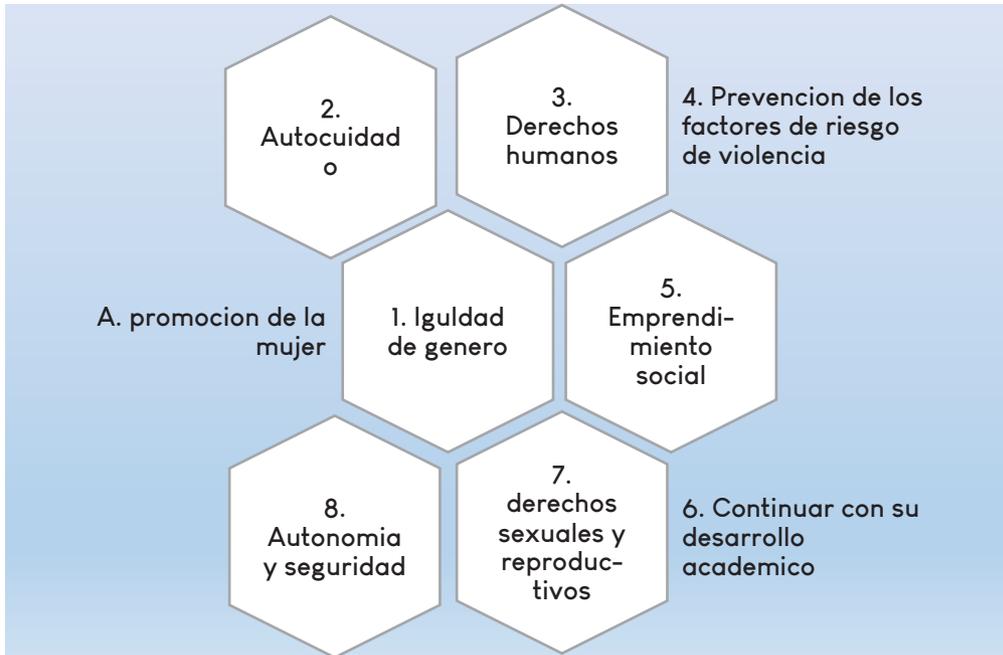
Es evidente que la problemática de la violencia es un tema de interés no solo nacional, sino que también internacional y debe ser parte de las agendas de trabajo de diversos sectores, públicos como privados. En ese sentido su abordaje debe ser de manera intersectorial para

garantizar una intervención integral de la mujer, ya que es responsabilidad de todos los sectores de la sociedad trabajar por ello para garantizar a las personas bienestar y calidad de vida para un desarrollo en igualdad de condiciones y con el disfrute pleno de sus derechos. De esa forma también damos respuesta desde una iniciativa local a los objetivos del desarrollo sostenible sobre todo lo relacionado a la salud y bienestar y la igualdad de género sumándonos como institución al alcance de acuerdos y programas internacionales como Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (ONU, Mujeres, 2014) y la Política de Igualdad de Género (Organización Mundial de la Salud OMS, 2006) en donde se enfatiza al respecto de la importancia del goce de derechos para su desarrollo.

### **Líneas de intervención propuestas según resultados del estudio**

Las líneas de intervención tienen su sustento en los resultados obtenidos del estudio que caracterizó la situación de violencia y desigualdad, lo que generó las conclusiones y recomendaciones orientadas a promover en las mujeres el conocimiento de los derechos inherentes como ser humano y sus libertades fundamentales que incidan en su empoderamiento en la sociedad para su desarrollo y el de su familia, y que contribuya al progreso de su localidad. Lo anterior desde un enfoque intersectorial que desde un abordaje integral dé respuestas a las necesidades prioritarias de la mujer.

## Programa de promoción de derechos e igualdad de género para el empoderamiento de las mujeres por una vida libre de violencia



## Estrategias de alcance para la propuesta.

Fomentar las redes de mujeres para la promoción de sus derechos.

Encuentros de mujeres para promover su empoderamiento de sus derechos sexuales y reproductivos.

Divulgación de derechos por medio de diversos medios de comunicación.

Participación multidisciplinaria.

Convenios para el trabajo cooperativo e intersectorial.

Búsqueda de financiamiento con otras organizaciones que trabajan a favor de los derechos de las mujeres.

## TRABAJOS CITADOS

---

Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvador. (2011). *Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres*. San Salvador.

- Baeza, S. (2005). Familia y género: las transformaciones en la familia y la trama invisible del género. *Praxis educativa*, 34-42.
- Montecino, S. (2006). Signos de exclusión: Las relaciones de género y el juego de lo invisible/visible. *MAD*.
- ONU, Mujeres. (2014). *Declaración y Plataforma de Acción de Beijing*. Beijing: ONU. Obtenido de [https://www2.unwomen.org/media/headquarters/attachments/sections/csw/bpa\\_s\\_final\\_web.pdf?la=es&vs=755](https://www2.unwomen.org/media/headquarters/attachments/sections/csw/bpa_s_final_web.pdf?la=es&vs=755)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2014). *Indicadores UNESCO de cultura para el desarrollo*. París.
- Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Los factores de riesgo de violencia de pareja y violencia sexual son de carácter individual, familiar, comunitario y*

social. Obtenido de Violencia contra la mujer:  
<https://www.paho.org/es/temas/violencia-contra-mujer>

- Organización Mundial de la Salud OMS. (2006). *Política de Igualdad de género*. Washington D.C.
- Patsi Humerez, L. V., & Gonzales, S. (2020). Relación entre los esquemas desadaptativos. *Revista de Investigación Psicológica*, 9-34.
- Ponce-Díaz, C. R. (2019). Dependencia emocional, satisfacción con la vida y violencia de pareja en estudiantes universitarias. *Propósitos y Representaciones*, 351-351.
- Soriano Lima, M. E., Torres, D., & Acosta, Y. (2014). *Manual de Procedimientos Operativos Estándar del Comité de Ética de la investigación en salud*. San Salvador: Ministerio de Salud.
- United Nations Development Programme. (2019). [www.hdr.undp.org](http://hdr.undp.org). Obtenido de <http://hdr.undp.org/en/content/%C3%ADndice-de-desigualdad-de-g%C3%A9nero>

# Diagnóstico de situación ambiental, emprendimiento, arte, cultura y deporte con enfoque en la prevención de violencia en el Municipio de Ozatlán.

David Alberto Quintana\*

En el marco del convenio entre la Universidad Luterana Salvadoreña (ULS) y la Alcaldía del Municipio de Ozatlán, la Unidad de Proyección Social en coordinación con la Unidad de Investigaciones realizó un diagnóstico sobre la situación ambiental, emprendimiento, arte, cultura y deporte con enfoque en la prevención de violencia, en el Municipio de Ozatlán, el cual fue elaborado con la finalidad de generar insumos que contribuyan en el mediano y largo plazo al diseño de proyectos sociales para la población sujeto de investigación.

El estudio se desarrolló en un período de 7 meses (de mayo a diciembre, 2019), con la población proveniente de la colonia Santa Mónica, cantón El Delirio, cantón El Palmital y el Centro de Ozatlán. Todos ellos del Municipio de Ozatlán, Departamento de Usulután.

El documento que se presenta ha sido estructurado en 5 capítulos a saber: 1) Contexto y metodología del estudio, 2) Situación ambiental, 3) Arte, cultura y deporte, 4) Emprendimiento y 5) Violencia, los cuales, dan cuenta de los resultados obtenidos en cada uno de los territorios involucrados en el diagnóstico.

En lo que refiere a la metodología, se utilizó un método cuantitativo que propiciará la recolección y análisis de los indicadores y variables correspondientes a los objetivos de investigación. Para ello, se recurrió a técnicas tales como: la encuesta y observación documental.

---

\*Maestro en Métodos y Técnicas de Investigación Social. Licenciado en Ciencias de la educación. Investigador de la Universidad Luterana Salvadoreña, profesor de la cátedra Métodos y Técnicas de Investigación y Estadística Social. Email: davidquintana@uls.edu.sv  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6690-2360>

Se contó con la participación de 152 mujeres y 142 hombres, haciendo un total de 294 personas residentes en el Municipio. El estudio cierra con la presentación de las conclusiones

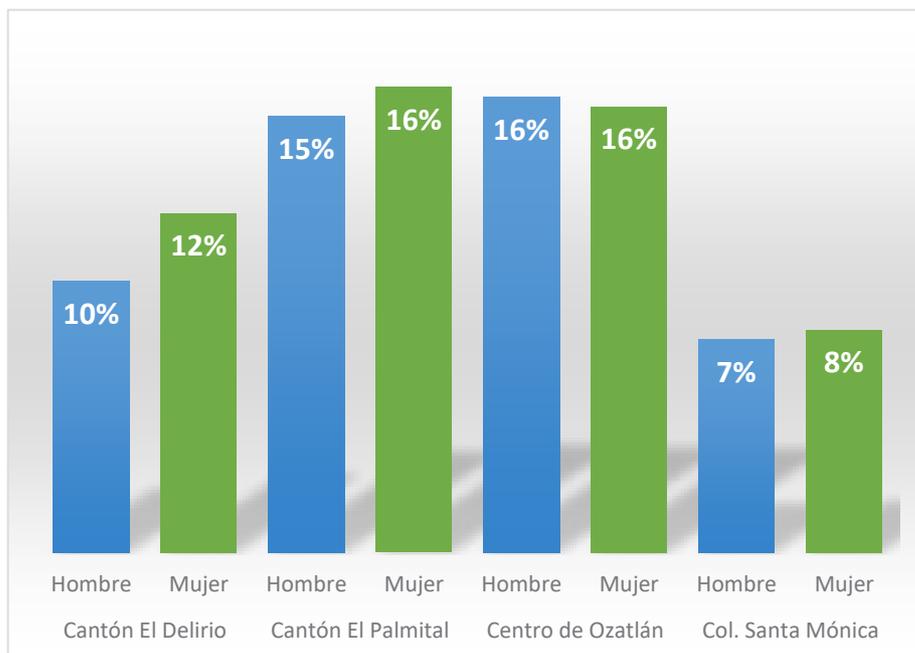
Los resultados obtenidos se presentan en cuatro secciones que se precisan a continuación.

## **1. Situación ambiental**

Este capítulo se encuentra dividido en dos secciones: Indicadores sociodemográficos y variables de la situación ambiental. Los resultados se presentan mediante tablas y gráficas, a fin de resumir e ilustrar la información obtenida en la encuesta correspondiente a cada una de las secciones, conforme se expone a continuación.

Primeramente, se exploró en cada uno de los territorios participantes, el sexo de las personas encuestadas, con el interés de visibilizar y garantizar en términos de equidad e igualdad de género, según se muestra en el gráfico N° 1.

Gráfico N° 1. Participantes en el estudio, según sexo y lugar de residencia

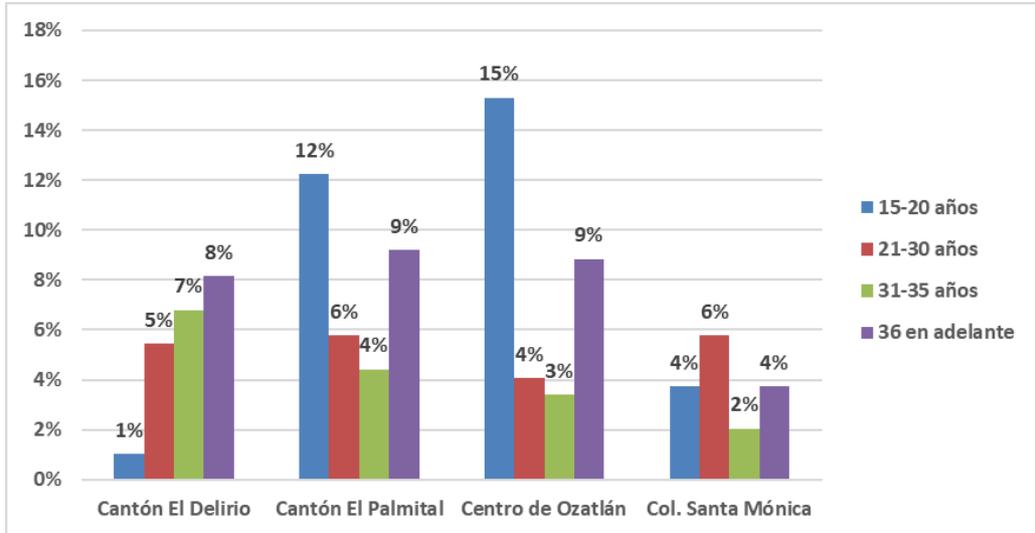


Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse, se obtuvo una contribución equitativa de ambos sexos, al considerar que la muestra estuvo conformada por un 52 % de participación femenina, en contraste con un 48 % de participación masculina, lo cual es proporcional con el total de la población residente, según lo identificado en el VI censo de población y vivienda realizado por la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) en el año 2007.

Un segundo indicador sociodemográfico indagado fue la edad, según el lugar de residencia, conforme se expone en el gráfico N° 2.

Gráfico N° 2. Participantes en el estudio según grupos etarios



Fuente: Elaboración propia

Al analizar los resultados que muestra el gráfico, se observa que en el cantón El Delirio, se obtuvo mayor participación de personas de 36 años en adelante (8 %), en lo que refiere al cantón El Palmital y el Centro de Ozatlán el grupo etareo más ponderado fue el que osciló entre los 15 y 20 años, en cambio, en la colonia Santa Mónica se alcanzó una mayor contribución (6 %) de jóvenes entre los 21 y 30 años de edad.

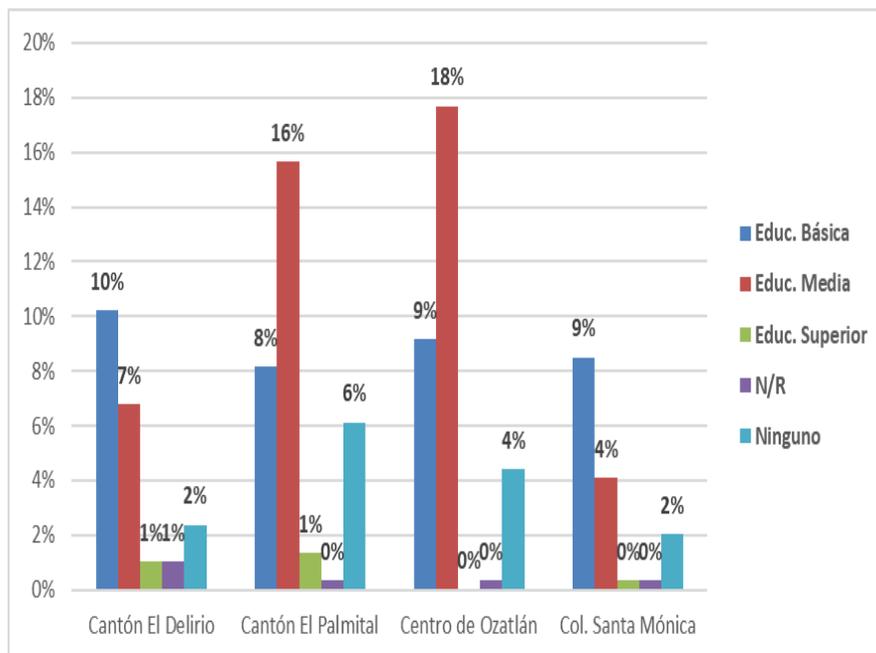
Así mismo, se indagó el estado civil, lo que permitió conocer que en su mayoría al ser una población relativamente joven un 57 % de ellos se encuentran solteros (30 % hombres y 27 % mujeres) y un 35 % están casados (15 % hombres y 20 % mujeres).

De igual manera, se exploró el nivel académico de las personas participantes en el estudio. Al respecto, los resultados indican, por una parte, que tanto en el cantón El Delirio y la colonia Santa Mónica, la población únicamente cuenta con educación básica, no pudiendo

afirmar que la hayan finalizado. Por otra parte, se observó que en el cantón El Palmital y en el Centro de Ozatlán, el panorama resulta ser un tanto más favorable, al considerar que en estos últimos territorios manifiestan en mayores proporciones que cuentan con Educación Media (Bachillerato), no pudiéndose afirmar también que la hayan culminado.

Al mismo tiempo, estos resultados muestran las dificultades en el acceso, permanencia y egreso de la educación, al tomar en cuenta que solo un 2 % de los participantes indicó que cuenta con estudios de Educación Superior. En este sentido, resulta importante y al mismo tiempo urgente el desarrollo de iniciativas que contribuyan en la generación de condiciones que favorezcan la formación de sus ciudadanos. (Ver gráfica N° 3)

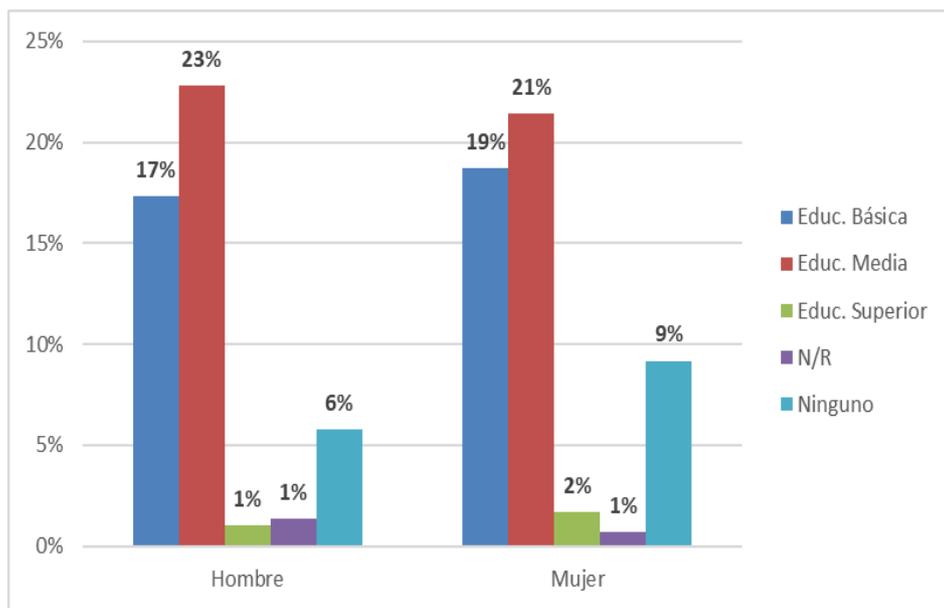
**Gráfico N° 3. Nivel académico de las personas participantes, según territorio**



Fuente: Elaboración propia

Al analizar el nivel académico según sexo, no se encontraron diferencias significativas, puesto que, por ejemplo, el 23 % de los hombres y el 21 % de las mujeres cuentan con Educación Media. Una situación muy similar se observa en los diferentes niveles educativos, conforme se expone en el gráfico N° 4.

**Gráfico N° 4. Nivel académico de las personas participantes, según sexo**



Fuente: Elaboración propia

Otro de los indicadores explorados fue la ocupación actual de la población en los cuatro territorios investigados. En este sentido, los resultados indican, que el 33 % no estudian ni trabajan, el 24 % solo estudian, el 16 % solo trabajan, mientras que un 14 % indicaron trabajar y estudiar. Al mismo tiempo, se encontró que un 13 % prefirió no compartir su situación laboral, según se expone en la tabla N° 4.

**Tabla N° 1. Ocupación actual de las personas participantes en el estudio**

Sexo	Ocupación					
	N/R	Ni estudia ni trabaja	Solo estudio	Solo trabajo	Trabajo y estudio	Total general
<b>Hombre</b>	5 %	9 %	13 %	13 %	9 %	48 %
Cantón El Delirio	1 %	4 %	1 %	4 %	0 %	10 %
Cantón El Palmital	1 %	1 %	5 %	5 %	2 %	15 %
Centro de Ozatlán	2 %	2 %	6 %	2 %	3 %	16 %
Col. Santa Mónica	1 %	1 %	1 %	1 %	3 %	7 %
<b>Mujer</b>	8 %	24 %	11 %	3 %	5 %	52 %
Cantón El Delirio	1 %	10 %	1 %	0 %	0 %	12 %
Cantón El Palmital	0 %	6 %	5 %	2 %	3 %	16 %
Centro de Ozatlán	6 %	4 %	4 %	0 %	1 %	16 %
Col. Santa Mónica	1 %	4 %	1 %	0 %	1 %	8 %
<b>Total, general</b>	13 %	33 %	24 %	16 %	14 %	100 %

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, al observar los resultados según género, se percibe que las mujeres que viven en estos cuatro territorios, actualmente se encuentran mayoritariamente desfavorecidas en el plano laboral, considerando que, el 24 % de ellas no estudia ni trabaja, en relación a

los hombres, donde un 9 % de ellos manifestó encontrarse en esa situación. En esta línea, se indagaron las profesiones u oficios de las personas participantes, según se presenta en la tabla N° 2.

**Tabla N° 2. Profesión u oficio, según participantes en el estudio**

Profesión u oficio	Cantidad
Agricultor	27
Albañil	3
Cocinera	2
Comerciante	5
Constructor	1
Costurera	4
Docente	1
Empleado/a	1
Estudiante	40
Futbolista	1
Impulsadora	1
Jornalero	5
Mecánico industrial	1
Modista	1
Molinero	1
Oficios domésticos	44
Oficios varios	5
Operador de tanques	1
Operario	1
Panadero	1
Pastor Evan	2
Promotor de salud	2
N/R	144
<b>Total general</b>	<b>294</b>

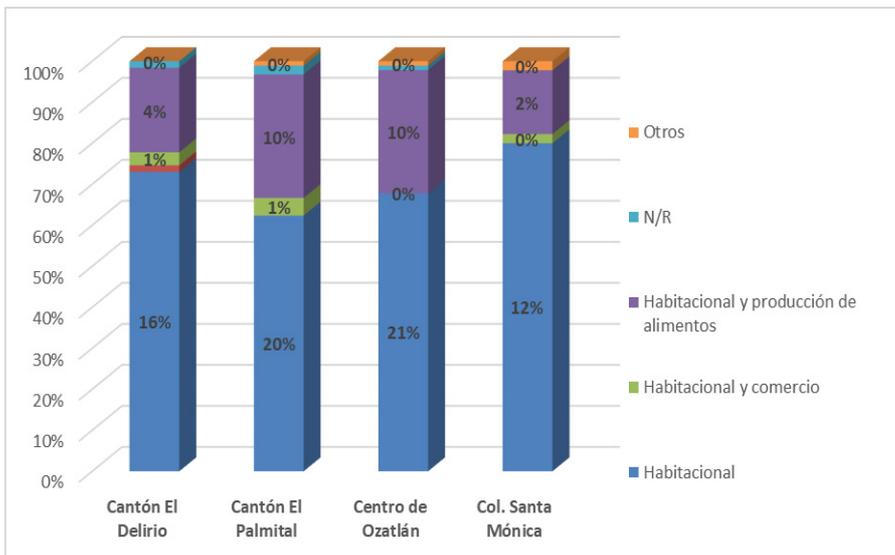
Fuente: Elaboración propia

Acorde a lo observado en la tabla anterior, es importante destacar que 144 personas optaron por no expresar su profesión u oficio, lo cual

puede interpretarse como un indicador de la carencia de un empleo. Sin embargo, entre los oficios más ponderados se destacan los siguientes: oficios domésticos (44), estudiante (40), agricultor (27), entre otros.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en relación a las condiciones con que cuenta la población para la producción de alimentos. En este sentido, primeramente, se indagó sobre el acceso y disponibilidad de espacio físico para la producción de huertos caseros y árboles frutales. Al respecto, un 67 % de la población manifiesta contar con espacio para la producción de alimentos, esto se convierte en un aspecto favorable que debe ser aprovechado para la toma de decisiones por parte de la gestión municipal, al momento de diseñar estrategias de trabajo. En esta línea, se indagó el uso que actualmente la población le da al suelo (tierra), según se expone en el gráfico N° 5.

**Gráfico N° 5. ¿Cuál es el uso que se le da al suelo (tierra) donde usted y su familia viven?**



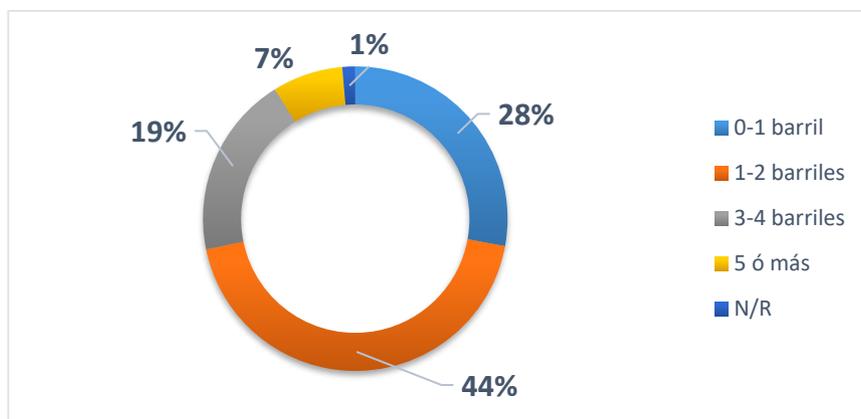
Fuente: Elaboración propia

A partir de lo mostrado en la gráfica 5, es evidente que, en los cuatro territorios, la población no ha utilizado el recurso tierra (con el que actualmente cuentan) para la producción de alimentos, puesto que únicamente un 2 % manifiesta hacerlo. Este dato, abre una oportunidad para que en el corto y mediano plazo puedan desarrollarse acciones que motiven a la población a involucrarse en la producción de alimentos, situación que se convertiría en una posible fuente de ingresos inicialmente para el grupo familiar y probablemente para el territorio donde viven.

Así mismo, considerando la importancia del recurso “agua” para la producción de alimentos, se indagó la proveniencia o fuentes de dicho recurso. Acorde a los resultados, se identificó que un 76 % de la población consume agua proveniente de pozo, mientras que un 18 % indicó ser de ANDA y un 6 % se abastece de otras fuentes. Es decir, que aproximadamente 8 de cada 10 personas consumen agua de una fuente natural, siendo este el caso de un pozo, convirtiéndose esta en la principal fuente del vital líquido para la población.

Previo conocimiento de lo anterior, de igual manera se exploró la cantidad de agua que la población de Ozatlán utiliza diariamente para el desarrollo de sus actividades cotidianas. Al respecto, los resultados del sondeo indican que en su mayoría un 44 % de la población utiliza entre 1 y 2 barriles, mientras que el 19 % manifestaron que su consumo fue entre 3 y 4 barriles. (ver gráfico N° 6).

Gráfico N° 6. Aproximadamente, ¿Qué cantidad de agua utilizan en su familia diariamente?

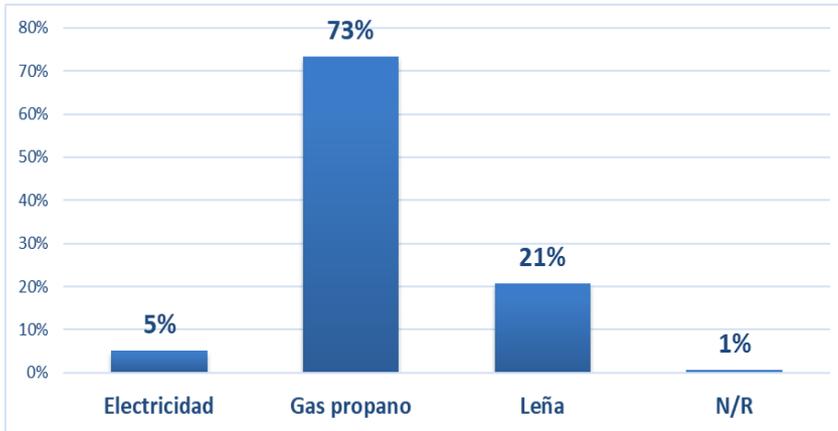


Fuente: Elaboración propia

En este apartado, se indagó si la población cuenta con acceso al servicio de energía eléctrica. En este sentido, se comprobó que en efecto el 91 % si cuentan con electricidad, en contraste con un 6 % que no lo tienen y un 2 % que no emitió respuesta alguna.

En el último segmento de la encuesta se exploró el cuidado de los recursos naturales por parte de la población participante en el estudio. En una de las interrogantes se indagó el tipo de energía o recurso utilizado para cocinar. En este sentido, fue posible constatar que en su mayoría (73 %) hacen uso de gas propano, mientras que un 21 % utiliza leña para la preparación de sus alimentos, según puede observarse en el gráfico N° 7.

Gráfico N° 7. ¿Qué tipo de energía utiliza para cocinar?



Fuente: Elaboración propia

otra de las acciones que tiene que ver con la preservación de los recursos naturales es precisamente el uso que la población le dan a los desechos que se generan dentro del grupo familiar. Los resultados del sondeo muestran que en cada uno de los territorios se percibe una actitud favorable, puesto que un 49 % afirmó que quema la basura, un 10 % que la recicla, un 12 % que la entrega al camión recolector, a diferencia de un 26 % que no realiza este tipo de prácticas conforme puede observarse en la información presentada en la tabla N° 6.

Tabla N° 3. ¿Qué hacen con la basura que se produce en la vivienda?

Lugar de residencia	Uso o destino de la basura				
	Camión recolector	La quema	La recicl a	La tira	Total general
Cantón El Delirio	1 %	9 %	2 %	10 %	21 %
Cantón Palmital	2 %	19 %	3 %	8 %	32 %
Centro de Ozatlán	12 %	11 %	4 %	4 %	32 %
Col. Santa Mónica	0 %	10 %	0 %	5 %	15 %
<b>Total general</b>	<b>15 %</b>	<b>49 %</b>	<b>10 %</b>	<b>26 %</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia

En correspondencia con la pregunta anterior se indagó la disponibilidad de cada uno los participantes, según su lugar de residencia, para clasificar la basura de acuerdo a su tipología. Al respecto los resultados de este ítem confirman que un porcentaje muy limitado de la población desarrolla prácticas de reciclaje, al tomar en cuenta que solo un 21 % indicó tener interés por el reciclaje de la basura. Así mismo, fue posible identificar que los resultados son muy similares en cada uno de los cantones y colonias sujetos de este diagnóstico. (Ver tabla N° 4)

**Tabla N° 4. ¿En su familia clasifican la basura según su tipo: papel, plástico, metales, orgánicos, ¿etcétera?**

Lugar de residencia	Disponibilidad de clasificación			
	A veces	No	Sí	Total
Cantón El Delirio	2 %	15 %	5 %	21 %
Cantón El Palmital	7 %	17 %	7 %	32 %
Centro de Ozatlán	8 %	16 %	8 %	32 %
Col. Santa Mónica	2 %	12 %	1 %	15 %
<b>Total general</b>	<b>19 %</b>	<b>59 %</b>	<b>21 %</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, la primera sección de la encuesta cerró con el propósito de conocer la percepción de la población objeto de estudio con respecto a las acciones realizadas por parte de la municipalidad y otras organizaciones en favor del cuidado de los recursos naturales de sus localidades. En esta línea pudo observarse que existen iniciativas referidas a la preservación de los recursos, ejemplo de ello es que un 45 % observó la siembra de árboles y un 16 % el desarrollo de huertos escolares. Por otra parte, también se evidenció esfuerzos de carácter formativo como el caso de charlas (20 %) y talleres (6 %).

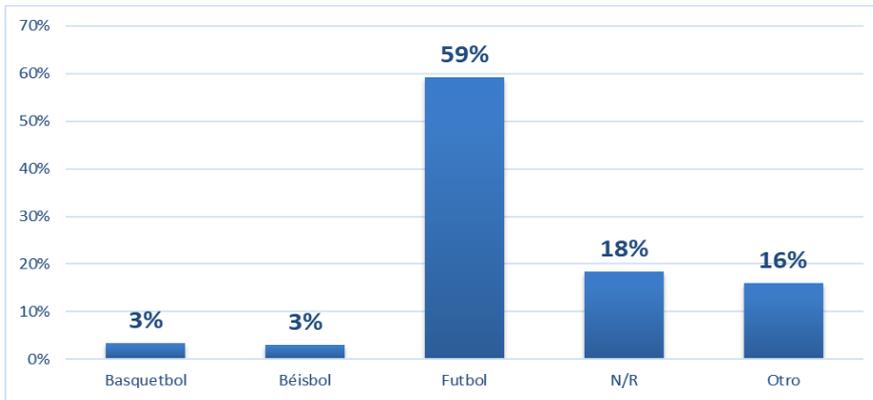
## **2. Arte, cultura y deporte**

El diagnóstico identificó factores que estimulan el desarrollo del arte, cultura y deporte en la población del Municipio de Ozatlán. En la segunda sección de la encuesta fue posible conocer si en la actualidad los habitantes practican algún deporte. A partir de la información recolectada, puede interpretarse que en líneas generales la mitad de la población (54 %) sí manifestó practicar algún deporte, en contraste con el 46 % que indicó lo contrario. En este sentido es importante tomar en consideración este último dato, dado que el deporte genera una serie de beneficios referidos a la salud, esparcimiento, práctica de

valores, entre otras, las cuales pueden contribuir a elevar la calidad de vida de las personas, tanto a nivel individual como familiar y comunitario.

Posteriormente, se profundizó en el esclarecimiento del deporte de preferencia, lo que permitió confirmar que el futbol resulta ser la actividad física de mayor aceptación por un 59 % de los habitantes, mientras que otros deportes como el basquetbol (3 %) y béisbol (3 %), conforme se expone en los resultados de la gráfica N° 8.

**Gráfica N° 8. Deporte de preferencia**



Fuente: Elaboración propia

De igual manera, por medio de uno de los ítems se identificaron los lugares donde la población practica con mayor frecuencia los deportes conocidos en la gráfica anterior. Se constató que la cancha constituye el escenario predilecto conforme lo manifestado por un 44 % de las personas encuestadas. Por otra parte, es de resaltar que los centros escolares (10 %) hogares (17 %) e incluso la calle ( 7%) fueron reconocidos como espacios menos utilizados.

El arte y la cultura constituyen categorías íntimamente relacionadas, las cuales contribuyen a mostrar el nivel de desarrollo y progreso de un grupo poblacional determinado. Esto se debe a que, por un lado, el arte,

conforme la Real Academia Española (2017) es la manifestación de la actividad humana mediante la cual se expresa una visión personal y desinteresada que interpreta lo real o imaginario con recursos plásticos, lingüísticos o sonoros. Así mismo, la cultura contribuye al enriquecimiento de los marcos de referencia, a partir de la interpretación de sonidos, formas, colores, líneas, texturas, luz o movimiento presentes en los espacios naturales y en las obras y realizaciones humanas.

Bajo este planteamiento, en el sondeo realizado se exploraron las actividades de recreación y esparcimiento que gozan de mayor predilección en el municipio de Ozatlán. Por lo que, la encuesta indicó que entre las preferencias más representativas están ver TV (40 %), platicar (14 %) y escuchar música (13 %). No obstante, otras acciones como leer, hacer deporte y pasear gozan de menor interés conforme la expresado por las personas participantes

La participación en grupos u organizaciones es considerada una de las formas que permite a las personas involucrarse en acciones referidas al arte y la cultura. Conforme este planteamiento se preguntó si forman parte de algún colectivo de los que se indica en la tabla N° 5.

Tabla N° 5. ¿Forma parte de algún colectivo?

Colectivos u Organizaciones	Lugar de residencia				Total
	Cantón El Delirio	Cantón El Palmital	Centro de Ozatlán	Col. Santa Mónica	
ADESCO	1 %	1 %	6 %	0 %	7 %
Danza/pintura/música	1 %	1 %	3 %	1 %	5 %
Equipo de futbol	3 %	7 %	5 %	5 %	20 %
Grupo de iglesia	12 %	10 %	9 %	3 %	33 %
Grupo de jóvenes	0 %	2 %	1 %	1 %	5 %
N/R	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %
Ninguno	4 %	10 %	6 %	4 %	24 %
Otras	0 %	2 %	1 %	1 %	4 %
<b>Total general</b>	<b>21 %</b>	<b>32 %</b>	<b>32 %</b>	<b>15 %</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia

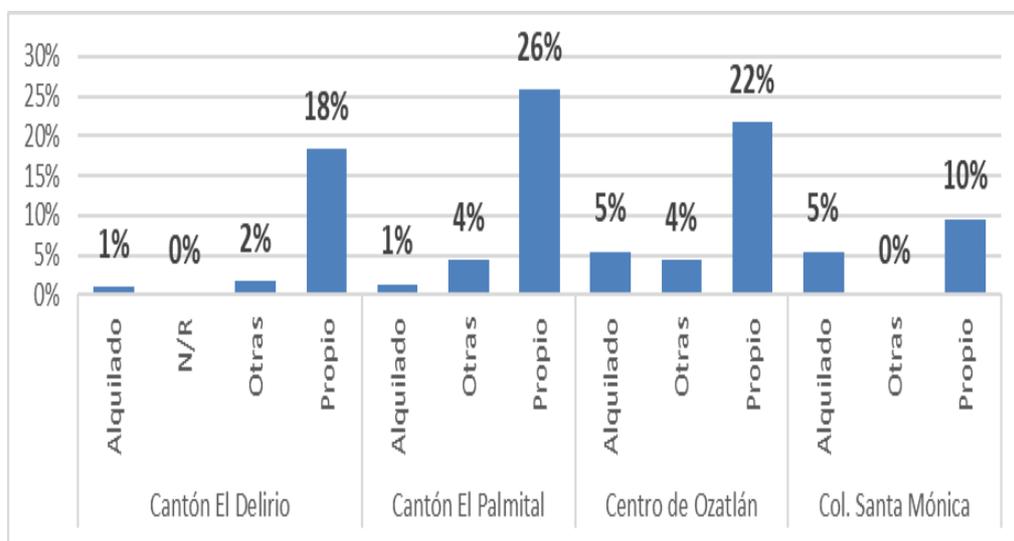
De acuerdo a lo reflejado en la tabla 5, la población está organizada preferentemente en grupos de iglesia (33 %), equipo de futbol (20 %) y por el contrario muy poco se integran a grupos de danza/pintura/música (5 %). También se encontró que un 24 % no forman parte de ningún grupo y los resultados fueron muy similares en los 4 territorios sujetos de investigación.

Esta sección de la encuesta finalizó con la exploración de los principales proyectos de interés en cada uno de los cantones y colonias que forman parte de este estudio. En este sentido, los resultados muestran que los huertos escolares/crianza de tilapias, junto al deporte son las demandas de mayor necesidad según la opinión de los habitantes.

### 3. Emprendimiento

En este tercer capítulo se exponen los factores favorables y desfavorables con los que cuenta la población para involucrarse en el desarrollo de iniciativas de emprendimiento en el mediano y largo plazo. Conforme esta consideración, la encuesta investigó el acceso a la propiedad donde habitan los participantes del presente estudio. Conocer este dato fue importante, dado que la mayor parte de los emprendimientos surgen y se desarrollan en espacios físicos; fue posible constatar que el 76 % residen en un lugar propio, que cuenta con un espacio que puede convertirse en un aspecto positivo para la planificación de acciones emprendedoras. (Ver gráfico N° 9).

Gráfico N° 9. ¿El lugar donde usted vive es?

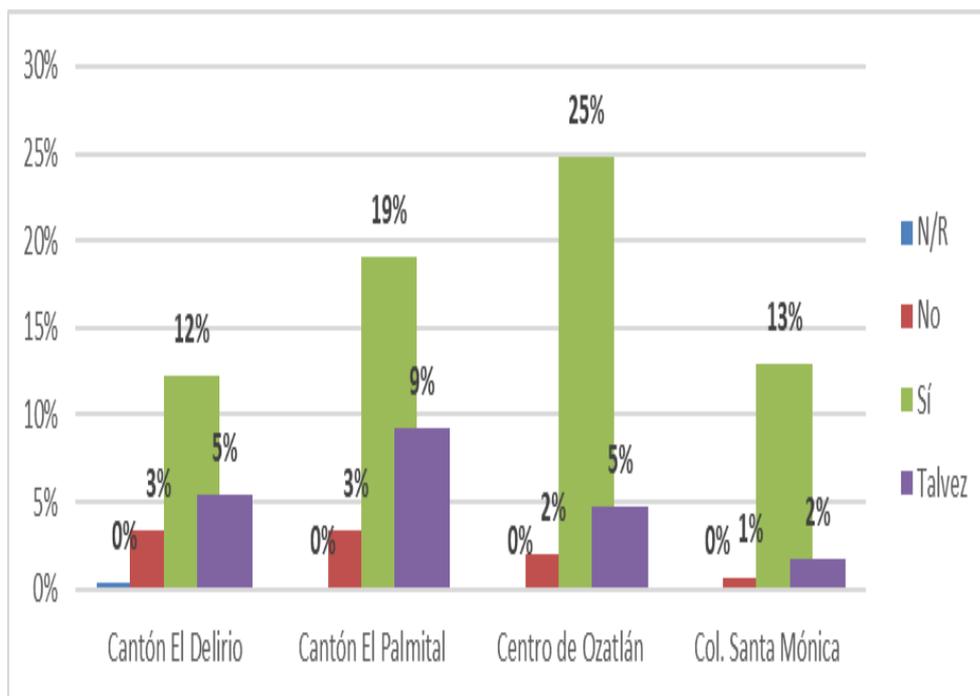


Fuente: Elaboración propia

Otro de los aspectos investigados fue el interés para involucrarse posteriormente en algún proyecto de emprendimiento. Los resultados indican que un 69 % si estaría en la disposición, un 21 % manifestó que posiblemente lo haría, mientras solo un 7 % expresó no estar dispuesto

a hacerlo, según se observa en la información que se presenta en la gráfica N° 10.

**Gráfico N° 10. Interés por participar en algún proyecto de emprendimiento**

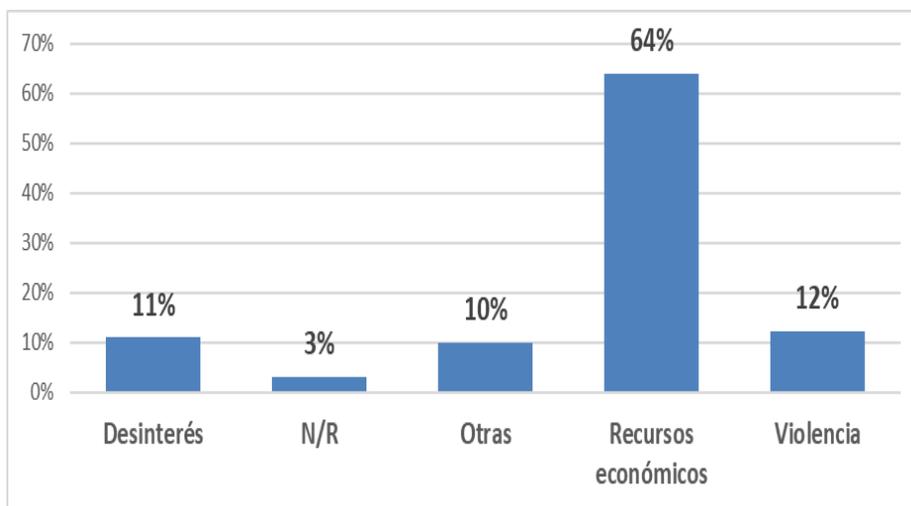


Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, la encuesta permitió visibilizar el área en que le gustaría recibir apoyo por parte de una entidad competente. La mayor demanda de apoyo está enfocada en tres áreas prioritarias a saber: agrícola (51 %), comercio (28 %) e industrial (10 %). La encuesta tuvo como uno de sus propósitos conocer el grupo poblacional que consideran debe ser prioritario para el desarrollo de proyectos de emprendimiento que pudieran generarse en el municipio. De esta manera se identificó que para un 44 % se debe apoyar a niños y niñas, adolescentes y jóvenes, adultos, adulto mayor, es decir, a todos por igual, mientras que un 31 % considera que debe apoyarse con mayor énfasis exclusivamente a adolescentes y jóvenes.

Este cuarto capítulo termina con la presentación de los principales impedimentos que actualmente experimentan para el desarrollo de algún proyecto emprendedor. Según los resultados que se muestran en la gráfica N° 11, se percibe que los recursos económicos han sido el mayor obstáculo, aunado a otros factores de menor envergadura como la violencia y desinterés que también han estado presentes. (Ver gráfico N° 11).

**Gráfico N° 11. Impedimentos para la generación de un programa que genere ingresos**



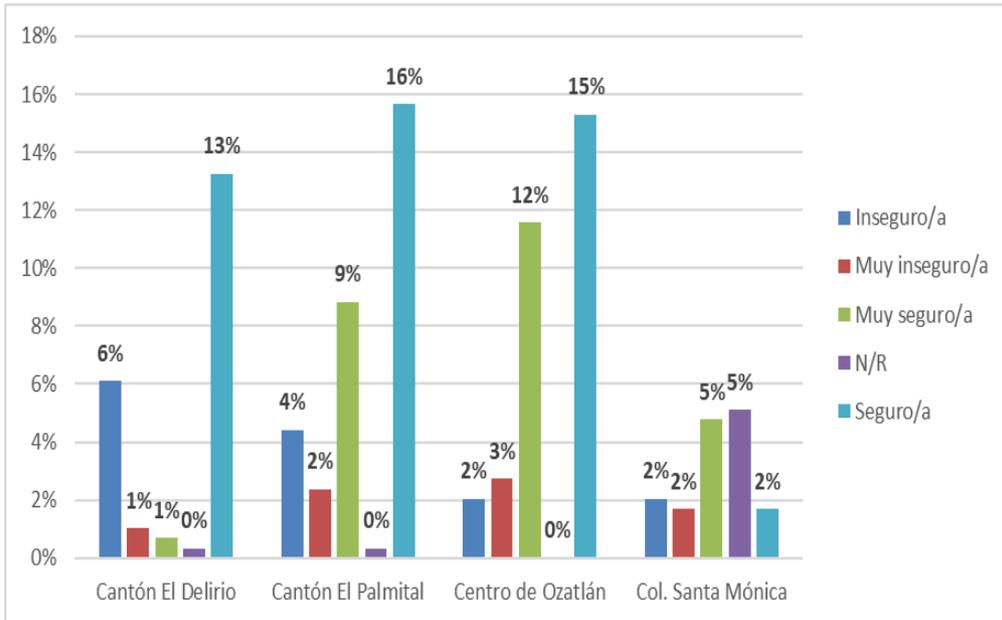
Fuente: Elaboración propia

#### 4. Violencia

En este último capítulo se exploraron indicadores referidos al análisis de la situación de violencia experimentada por los habitantes. Por tanto, se partió de la premisa que “La violencia es un fenómeno multidimensional que puede ser de diverso tipo (física, psicológica, patrimonial, política, social, institucional, cultural, moral, emocional y sexual) y se puede dar en distintos ámbitos (familiar, institucional, laboral, etc.)”. (Unicef El Salvador, 2014, pág. 37). En este contexto se preguntó sobre la percepción que tienen de la seguridad dentro de sus

hogares, obteniendo así los resultados que se exponen en la gráfica N° 12.

Gráfico N° 12. Percepción de seguridad en casa



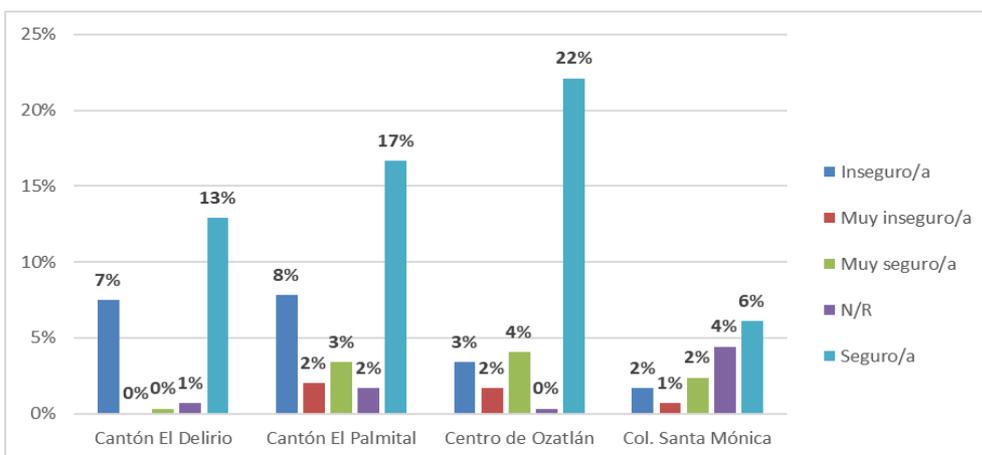
Fuente: Elaboración propia

Conforme lo anteriormente expuesto, es evidente que existe una percepción bastante generalizada sobre la seguridad que sienten los pobladores dentro de sus hogares, considerando que solo un 8 % manifestó lo contrario y un 5 % (particularmente en la Col. Santa Mónica) omitió opinión al respecto. De igual manera, esta percepción no solo se indagó en los hogares, sino también en otros espacios donde los seres humanos tienen diversas relaciones de tipo social y al mismo tiempo formativas, siendo este el caso de los Centros Educativos, por lo que, al evaluar este indicador se concluyó que las Instituciones Educativas del municipio pueden ser consideradas relativamente “zonas de seguridad” para la convivencia, debido a que un 39 % consideran que son seguras y un 19 % las catalogó como inseguras.

Otro aspecto que resulta importante resaltar es que un 28 % no respondió esta pregunta, lo cual puede atribuirse a diferentes motivos que no fueron indagados en este diagnóstico.

El análisis del tema de la seguridad continuó con otro de los escenarios en que la población interactúa con mucha frecuencia, es decir, con los miembros de la comunidad donde residen, la cual fue catalogada como una zona de confianza conforme la opinión de un 58 %. Así mismo, se destaca que el Centro de Ozatlán adquirió este importante calificativo. Sin embargo, en los cantones restantes, a pesar que en su mayoría la población los clasifica como sitios seguros, llama la atención que la percepción de inseguridad alcanzó un 20 %. (Ver gráfico N° 13)

**Gráfico N° 13. Percepción de seguridad en la comunidad**

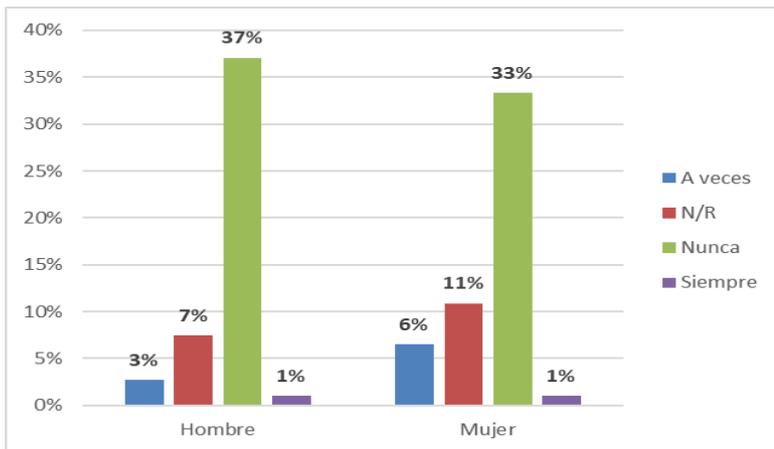


Fuente: Elaboración propia

Se indagó la percepción sobre la seguridad que se experimenta dentro de las iglesias. Según los resultados de la encuesta estos lugares generan mayor confianza en Ozatlán. Así mismo, se presentan resultados en términos cuantitativos que dan cuenta de diferentes experiencias de violencia según el sexo de las personas participantes. El sondeo indica que en el caso de las mujeres un 6 % ha sido víctima de violencia intrafamiliar y de manera ocasional, mientras que en el

caso de los hombres la situación es muy similar, según lo expuesto por un 3 %. Por el contrario, el 69 % de la población manifestó no haber tenido una experiencia de esta índole. (Ver gráfico N° 14).

**Gráfico N° 14. Experiencias de violencia intrafamiliar**



Fuente: Elaboración propia

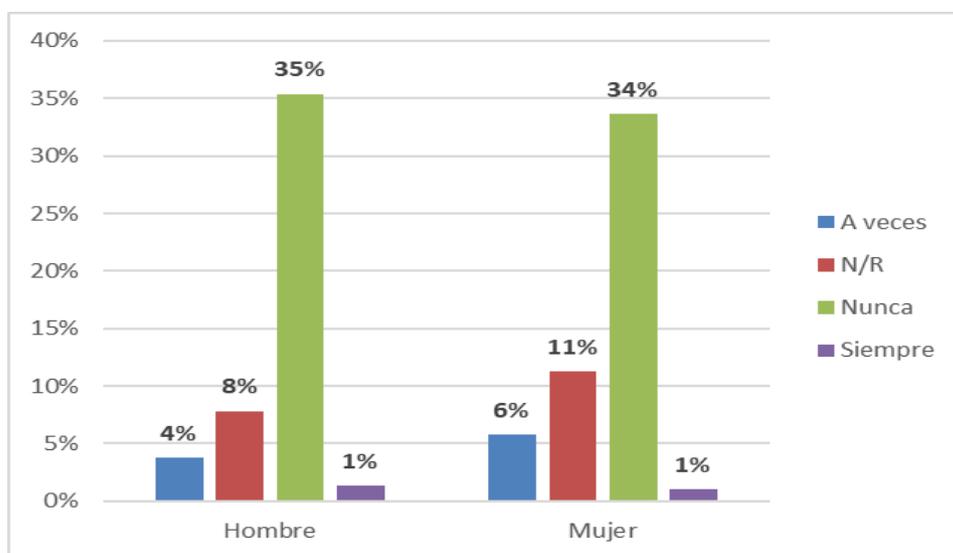
Acorde a Soriano (2015. p. 1) el maltrato o violencia física se define como “toda acción voluntariamente realizada que provoque o pueda provocar daño o lesiones a la integridad física” pudiendo ser empujones, patadas, alones de cabello, etc., se indagó la frecuencia con que este tipo de violencia ha sido experimentado por la población de Ozatlán. Al respecto, los resultados indican que un 34 % de las mujeres nunca ha tenido este tipo de experiencias, y un 37 % de los hombres comentó lo mismo. En suma, el 71 % afirmó nunca haber sido víctima de violencia física.

La violencia psicológica constituye otra manifestación de irrespeto y vulneración de los derechos humanos. Comprender su magnitud, se torna una tarea compleja, dado la carencia de indicadores e influencia de la subjetividad en el análisis de la misma. Garbarino, Guttman y Seeley, (1989) la definen como un ataque realizado por un adulto sobre el desarrollo de la personalidad y de la competencia social del niño o

niña, el cual se manifiesta mediante cinco formas: rechazar, aislar, aterrorizar, ignorar y corromper.

Con base a este planteamiento, se diseñó uno de los ítems que permitiera sondear la frecuencia con ha estado presente en la vida de la población de este municipio. La encuesta mostró que el 69 % no considera ser víctima de violencia psicológica, un 10 % a veces y un 2 % comentó siempre. (Ver gráfico N°15)

**Gráfico N° 15. Violencia psicológica**



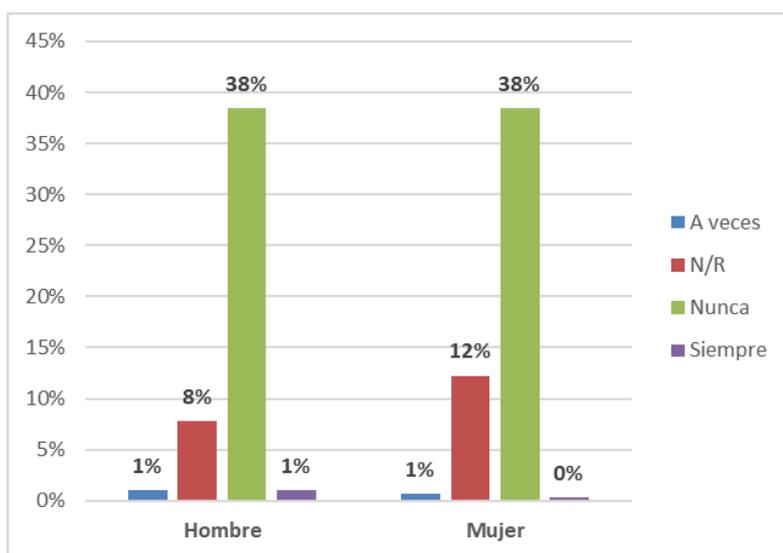
Fuente: Elaboración propia

Estudios recientes afirman que cada tres horas ocurre una violación en El Salvador. Situación que pone de manifiesto la vulnerabilidad y magnitud de la problemática que experimenta la niñez y adolescencia. En el año 2002, la OMS estimó que 150 millones de niñas y 73 millones de niños menores de 18 años experimentaron relaciones sexuales forzadas u otras formas de violencia sexual con contacto físico. (Unicef, S.f). En líneas generales, puede considerarse que en el contexto salvadoreño “la gravedad del fenómeno, sus modalidades, su

frecuencia y expresiones diferentes, el impacto que significa para la vida de sus víctimas, así como la legitimación y normalización que tiene en nuestra sociedad, hacen de la violencia sexual una temática compleja para visualizar claramente sus causas.” (Cheyne, 2019, pág. 109).

A pesar de su complejidad en términos de medición, el instrumento retomó el tema de la violencia sexual en una de las preguntas, a fin de tener alguna aproximación que permitiera posteriormente tomar las decisiones que se estimaran convenientes. Los resultados presentados en la gráfica N° 16 plantean que la situación es favorable y similar tanto para mujeres como para hombres, puesto que el 76 % de los participantes (38 % hombres y 38 % mujeres) consideran no haber sufrido violencia sexual.

Gráfico N° 16. Violencia sexual



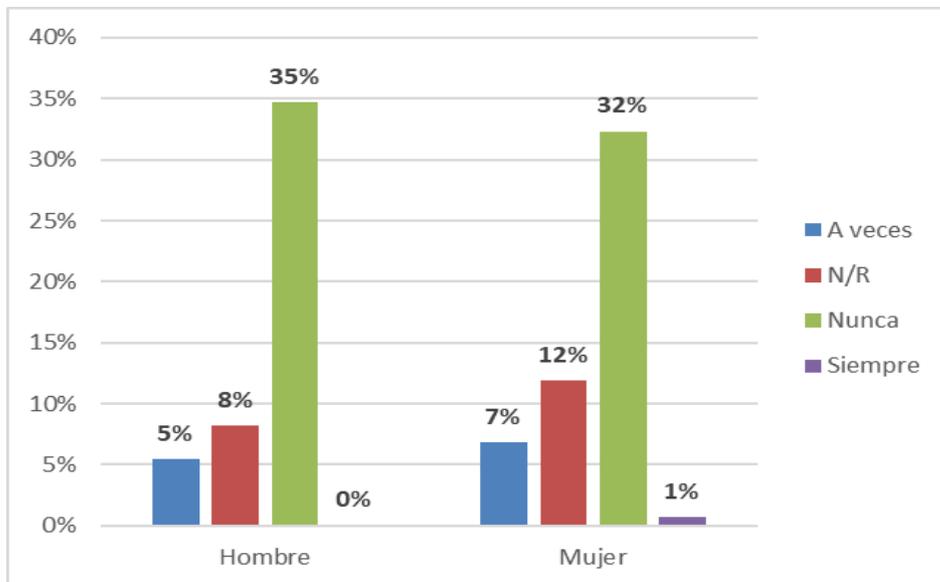
Fuente: Elaboración propia

Las estadísticas demuestran que los principales delitos de los que los salvadoreños han sido víctimas, son aquellos de carácter personal o

contra el patrimonio, siendo este el caso de los hurtos y robos, renta (chantaje), incluso las amenazas (FLACSO, , 2012). Considerando que el hurto o robo constituyen categorías de violencia, se identificó que un 68 % de la población de Ozatlán no ha sido víctima de este tipo de vulneración de derechos humanos, según lo manifestado. (Ver gráfico N° 17).

La encuesta cierra con la identificación de posibles extorsiones que se hayan generado en el municipio. Al haber realizado esta pregunta a la población fue posible conocer que un 67 % afirmó no haber sido víctima de este tipo de violencia, un 12 % expresó que a veces, mientras que un 20 % omitió su respuesta.

Gráfico N° 17. Hurto/robo



Fuente: Elaboración propia

## Conclusiones

A partir de los 4 objetivos específicos planteados en este estudio, se presentan las conclusiones, según se describe a continuación.

1. En cuanto a la situación medio ambiental explorada en los cuatro territorios, el diagnóstico indica que se cuenta con condiciones favorables para el desarrollo de la agricultura, puesto que, por un lado, el 67 % de la población afirma contar con espacio para la producción de alimentos, y por otro, el 69 % hasta el momento, hace uso del suelo (tierra) únicamente con fines habitacionales.
2. En lo que refiere a las iniciativas orientadas al cuidado de los recursos naturales, destaca la labor realizada por la alcaldía municipal en la siembra de árboles, huertos escolares y charlas, sin embargo, es evidente que existen aspectos a fortalecer, puesto que el 59 % manifiesta no clasificar la basura que se genera en el hogar.
3. En términos generales, se percibe un clima de sana convivencia en los territorios sujetos de investigación, puesto que solo un 14 % en casa, un 19 % en el hogar, un 20 % en la comunidad y un 4 % en la iglesia considera sentirse inseguro en los espacios mencionados. Lo cual, se confirma en la medida que el 70 % (37 % hombres y 33 % mujeres) indica no haber tenido experiencias de violencia durante el año 2019.
4. Se identificaron indicadores socioeconómicos favorables al desarrollo de prácticas emprendedoras, evidencia de ello, es que el lugar donde vive el 76 % de la población es propio, otro aspecto es que el 69 % de participantes tienen interés en ser parte de un proyecto de emprendimiento (de preferencia vinculado al sector agrícola y comercio), que se gestione desde la municipalidad. Por otra parte, se encontró que los principales obstáculos para este tipo de iniciativas, lo constituyen los recursos económicos (64 %) y la situación de violencia social (12 %).

5. Existe potencial e interés en el desarrollo del arte, cultura y deporte en Ozatlán, al tomar en cuenta que, por una parte, el 46 % de la población estaría en la disposición de participar en algún proyecto referido a la crianza de tilapias y huertos caseros. Por otra parte, 1 de cada 2 personas practica algún deporte y que solo el 24 % no forma parte del algún grupo o colectivo de su lugar de residencia. En esta línea, es importante reconocer que actualmente, solo el 5 % forma parte de grupos vinculados al arte: danza, pintura, entre otros.

## Referencias bibliográficas

---

- Alcoba, A. (2001). Enciclopedia del deporte. España: Librerías deportivas Esteban Sanz, S.L.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3a ed.). Colombia: Pearson educación.
- Namekforoosh, M. (2010). Metodología de la investigación. (2a ed.). México: Limusa.
- Niño Rojas, V. M. (2011). Metodología de la investigación: Diseño y ejecución. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortega, I. y Pick, S. (2011). Investigación en ciencias sociales: paso a paso. México: Limusa.
- Sánchez Chévez, Luisa Emilia. (2013). La comprensión lectora: hacia una aproximación sociocultural. Diálogos, 7/12, 7-16.
- Scarón de Quintero, M. T. y Genisans. (1985). El diagnóstico Social. Argentina: Ed. Humanitas.
- Sierra Bravo, R. (2001). Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios. (14a ed.). Madrid: Thomson Learning.

Tamayo y Tamayo, M. (2011). El proceso de la investigación científica. (5a ed.). México: Limusa.

Unicef. (S.f). Protección infantil contra la violencia, la explotación y el abuso. Obtenido de La violencia sexual contra los niños:  
[https://www.unicef.org/spanish/protection/57929\\_58006.html](https://www.unicef.org/spanish/protection/57929_58006.html)

USAID. (2017). Diagnóstico participativo Municipal de la Violencia en Ozatlán. Usulután, El Salvador.

# Estudio de mercado para la creación del Buyer Persona enfocado en el servicio al cliente.

Marta Guadalupe Paniagua Cienfuegos\*

## ■ Introducción

Debido al creciente uso de las redes sociales y al internet como medios de comunicación, se identifica la importancia de la investigación sobre herramientas como el Buyer Persona, para el diseño de estrategias, contenidos y la aplicación de Inbound Marketing. Considerando que las estrategias de Marketing Digital basadas en esas técnicas sean las adecuadas para captar y fidelizar a la posible población estudiantil de la Universidad Técnica Latinoamericana.

La investigación presenta primero información que permite al lector adquirir un conocimiento y comprensión del cómo y dónde inicia la aplicación de las estrategias y herramientas de la era digital dentro del Marketing; siguen definiciones, características y componentes; y finaliza centrándose en el Buyer persona y su construcción y la presentación de 4 perfiles de clientes ideales, los cuales pueden servir como ejemplo para el diseño de contenido digital que puede ser publicado en las diferentes redes sociales y la página web de la Universidad Técnica Latinoamericana. Así también servirán para diseñar estrategias que generen experiencias y una mejor atención al cliente para fortalecer la fidelización de los estudiantes a la Universidad.

Como uno de los antecedentes más cercanos al tema que se desarrolla es el artículo titulado: El Buyer Persona como factor clave entre las tendencias en Gestión Empresarial (2019. Pp 659-681), el cual sostiene que la gestión empresarial ha sido el escenario que se encarga de identificar y determinar en las empresas las diferentes estrategias que persiguen su crecimiento, haciéndolas capaces de asumir los retos de la competitividad actual que les permitirá la supervivencia ante la globalización, y el Buyer Persona es utilizado como herramienta para

---

\*Universidad Técnica Latinoamericana

identificar las necesidades del cliente y crear estrategias de mercado para fomentar fidelidad de los clientes y atraer a consumidores potenciales.

Términos que el lector debe considerar tener claro son los siguiente:

## **Marketing**

En término generales, el marketing es un conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades y deseos de los mercados meta a cambio de una utilidad o beneficio para las empresas u organizaciones que la ponen en práctica; razón por la cual, nadie duda de que el marketing es indispensable para lograr el éxito en los mercados actuales.

Según Jerome McCarthy, "el marketing es la realización de aquellas actividades que tienen por objeto cumplir las metas de una organización, al anticiparse a los requerimientos del consumidor o cliente y al encauzar un flujo de mercancías aptas a las necesidades y los servicios que el productor presta al consumidor o cliente".

## **Marketing de contenido**

Marketing de Contenido es una manera de involucrar a tu público objetivo y hacer crecer tu red de leads y clientes a través de la creación de contenidos relevantes y valiosos, atrayendo, involucrando y generando valor para las personas y, de esa forma, crear una percepción positiva de tu marca, generando más negocios.

Los objetivos a alcanzar por el marketing de contenidos son:

- Conocimiento o refuerzo de marca o servicio
- Servicio al cliente
- Generación de leads y engagement
- Conversión
- Disminución en costos

## Buyer Persona

Buyer Persona es la representación ficticia de tu cliente ideal. Está basada en datos reales sobre el comportamiento y las características demográficas de tus clientes, así como en una creación de sus historias personales, motivaciones, objetivos, retos y preocupaciones.

### Cuadro 1.

#### Diferencia entre Buyer Persona, público objetivo y cliente ideal

BUYER PERSONA	PÚBLICO OBJETIVO	CLIENTE IDEAL
Es un personaje ficticio que se construye a partir de la etnología, con perfil psicológico que representa a un grupo con cualidades y comportamientos similares.	Es un recorte demográfico y conductual de un grupo de personas que la empresa elige como futuros clientes de un producto o servicio.	Es una descripción que resume al mejor cliente. Es aquello que se identifica con el negocio, se compromete, comprende el uso de producto o servicio, lo usa con frecuencia y cree que el producto satisface una necesidad.

Fuente: elaboración propia

## Inbound marketing

El Inbound marketing es una **metodología que combina técnicas de marketing y publicidad no intrusivas** con la finalidad de **contactar**

con un usuario al principio de su proceso de compra y acompañarle hasta la transacción final.

La principal finalidad de esta metodología es contactar con personas que se encuentran en el inicio del proceso de compra de un producto determinado. A partir de aquí, se les acompaña, mediante el contenido apropiado para cada una de las fases del proceso de compra y su perfil, hasta la transacción final, siempre de forma “amigable”. Y, posteriormente, se les fideliza.

## Cuadro 2.

### Diferencia entre Marketing Tradicional y el Inbound Marketing

	<b>Marketing Tradicional</b>	<b>Inbound Marketing</b>
<b>Método</b>	Captar la atención del cliente destacando las características del producto.	Se centra en el cliente, no en el producto.
<b>Objetivo</b>	Vender...vender.	Satisfacer la necesidad informática del consumidor.
<b>Audiencia</b>	Personas a quienes les interesan los productos focalizados.	Orientada al gran público, posibles consumidores.
<b>Comunicación con el público</b>	Saturación de información, ataques de banner, por ejemplos.	Distribución de contenido de calidad sin agredir.

Fuente: elaboración propia

La investigación tiene como objetivos:

### **Objetivo General:**

Proponer estrategias de Marketing Digital basado en el Buyer Persona para mejorar las relaciones de clientes (estudiantes) - Universidad Técnica Latinoamericana

### **Objetivos Específicos:**

- Determinar la información básica que requiere la metodología de Inbound Marketing para el diseño de una estrategia para la Universidad Técnica Latinoamericana
- Diseñar el perfil del Buyer Persona de la Universidad Técnica Latinoamericana con base a la información recolectada.
- Indicar los formatos de contenidos adecuados al perfil de cliente de la Universidad Técnica Latinoamericana
- Seleccionar los medios digitales que debería utilizar la Universidad Técnica Latinoamericana para establecer una mejor relación con sus clientes

### **■ Metodología**

Se utilizan herramientas digitales (Forms) para la recolección y tabulación de los datos necesarios para el diseño del perfil de cliente.

Se utiliza una plantilla para el diseño del Buyer Personal. Propuesta por

<https://www.40defiebre.com/como-crear-buyer-personas>.

Se diseñó la propuesta a partir de los resultados de diversas encuestas que se pasaron a estudiantes (activos), egresados y graduados de la Universidad.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación será exploratorio ya que se trata de un tema relativamente nuevo en el área de empresas de servicios educativos como son las universidades.

### **Tipo de estudio**

Se utilizará el método cuantitativo que permite realizar el examen de los datos que se obtienen por medio de las encuestas que servirán para la construcción de Buyer Personal.

### **Universo, población y muestra**

Se tomará como base una muestra de 400 estudiantes de la Universidad Técnica Latinoamericana de una totalidad de 800 estudiantes activos del ciclo 2- 2020.

#### **■ Resultados.**

La información de las encuestas proporcionó los datos necesarios para la elaboración del Perfil del Cliente de la Universidad, los cuales se presentan a continuación:



## PERFIL DEL ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TECNICA LATINOAMERICA

### METAS Y DESEOS

- Cambiar de puesto
- Superarse profesionalmente
- Equilibrar sus horarios de trabajo y estudio
- Tener su titulo profesional
- No recorrer grandes distancias
- Aumentar sus conocimientos mediante diplomados.

### PASATIEMPOS

- Practica Futbol
- Ver televisión los fines de semana
- Revisar sus redes sociales en su celular

### INTERES EN ESTUDIAR

- Ingeniería Industrial.
- Ingeniería Civil.
- Licenciatura en Administración de empresas.
- Licenciatura en Contaduría Publica.

### ADQUISICIÓN DE LA INFORMACION

- Internet
- Redes Sociales

### DEMOGRAFIA

- Genero : 62% Hombres /38% Mujeres entre 18 a 25 años
- Población : Paracentral
- Ocupación : Empleados
- Nivel Educativo : Bachilleres

### MOTIVACIONES

- Le ofrecieron un mejor puesto en su trabajo al conseguir titulo.
- Aumento Salarial.
- Mejor estabilidad económica.
- Poder tomar clases en modalidad flexibles.

### DESMOTIVACIONES

- La distancia de su trabajo a la Universidad, y de la Universidad hacia su casa.
- No poder recibir sus clases en cualquier parte.
- No poder cumplir con todas las obligaciones

### MÉTODOS DE PAGO

- Pago con tarjeta (crédito o débito)

### SEGUIMIENTO DE ESTUDIO

- Diplomados
- Posgrados

### DIPLOMADOS INTERESADOS

- Alta Gerencia y Liderazgo
- Administración y negocios
- Auditoría y control de calidad
- Calidad y servicio al cliente

### DISPOCIÓN DE CONEXION

- Telefono Movil
- Laptop

### COMPATIBILIDAD CON EL ENTORNO VIRTUAL

- Microsoft Teams
- Hangs out de google

### TIPO DE CONEXIÓN

- Residencial
- Movil



## PERFIL DE EGRESADOS Y GRADUADOS

### METAS Y DESEOS

- Deseo de superación
- Continuar con otros estudios
- Mayor estabilidad laboral

### PASATIEMPOS

- Practica Deportes
- Ver televisión
- Revisar redes sociales

### INTERES EN ESTUDIAR

- Ingeniería Industrial.
- Ingeniería Civil.
- Licenciatura en Administración de empresas.
- Licenciatura en Contaduría Pública.

### ADQUISICIÓN DE LA INFORMACION

- Internet
- Redes Sociales

### MÉTODOS DE PAGO

- Pago en Plataforma virtual con tarjeta (crédito o débito)

### DEMOGRAFIA

Edad: entre 26 a 35 años  
Genero: Hombres (63%) Mujeres (37%)  
Reside: La Libertad, El Salvador  
Nivel educativo: Universitarios  
Ocupación: Empleados

### MOTIVACIONES

- Conectarse desde cualquier lugar en sus clases On-line
- Ascenso Laboral
- Ampliamento de sus conocimientos
- Comodidad con el entorno virtual web
- Buena comunicación con la Universidad (correos y llamadas)

### DESMOTIVACIONES

- Poca viabilidad en formas de pago
- Tiempo poco eficiente de las clases
- No tener conocimientos del uso de la plataforma
- Situación económica para continuar estudiando

### SEGUIMIENTO DE ESTUDIO

- Posgrados
- Sin embargo también le interesan diplomados

### DIPLOMADOS INTERESADOS

- Alta Gerencia y Liderazgo
- Administración y negocios
- Auditoria y control de calidad
- Calidad y servicio al cliente

### DISPOCIÓN DE CONEXION

- Movil
- Laptop

### COMPATIBILIDAD CON EL ENTORNO VIRTUAL

- Prefiere Microsoft Teams para sus clases y le gustaría que se mantuviera la modalidad.

### TIPO DE CONEXIÓN

- Residencial
- Movil



# PAMELA GUERRERO

ESTUDIANTE Y EMPLEADA

## METAS Y DESEOS

- Cambiar de puesto
- Superarse profesionalmente
- Equilibrar sus horarios de trabajo y estudio
- Tener su título profesional
- No recorrer grandes distancias
- Aumentar sus conocimientos mediante diplomados.

## PASATIEMPOS

- Practica Fútbol
- Ver televisión los fines de semana
- Revisar sus redes sociales en su celular

## INTERES EN ESTUDIAR

- Ingeniería industrial
- Licenciatura en administración de empresas
- Ingeniería civil
- Licenciatura en contaduría pública
- Ingeniería en eléctrica

## ADQUISICIÓN DE LA INFORMACION

- Internet
- Redes Sociales

## DEMOGRAFIA

Edad: entre 18 a 35 años  
Vive: Zona central de El Salvador  
Estado Civil: Soltera  
Nivel educativo: Bachiller  
Ocupación: Empleada  
Sueldo: \$400 mensuales

## MOTIVACIONES

- Le ofrecieron un mejor puesto en su trabajo al conseguir título.
- Aumento Salarial.
- Mejor estabilidad económica.
- Poder tomar clases en modalidad flexibles.

## DESMOTIVACIONES

- La distancia de su trabajo a la Universidad, y de la Universidad hacia su casa.
- No poder recibir sus clases en cualquier parte.
- No poder cumplir con todas las obligaciones

## MÉTODO DE PAGOS

- Pago con tarjeta (crédito o débito)

## SEGUIMIENTO DE ESTUDIO

- Diplomados
- Posgrados

## DIPLOMADOS INTERESADOS

- Alta Gerencia y Liderazgo
- Administración y Negocios
- Calidad y servicio al cliente
- Comercial y ventas
- Comercio exterior y relaciones internacionales

## DISPOSITIVO DE CONEXIÓN

- Telefono Movil
- Laptop

## COMPATIBILIDAD CON EL ENTORNO VIRTUAL

- Microsoft Teams

## TIPO DE CONEXIÓN

- Residencial
- Movil



# MARCO RAMIREZ

ESTUDIANTE Y EMPLEADO

## METAS Y DESEOS

- Cambiar de puesto
- Superarse profesionalmente
- Equilibrar sus horarios de trabajo y estudio
- Tener su titulo profesional
- No recorrer grandes distancias
- Aumentar sus conocimientos mediante diplomados.

## PASATIEMPOS

- Practica Futbol
- Ver televisión los fines de semana
- Revisar sus redes sociales en su celular

## INTERES EN ESTUDIAR

- Ingeniería Industrial.
- Ingeniería Civil.
- Licenciatura en Administración de empresas.
- Licenciatura en Contaduría Pública.

## ADQUISICIÓN DE LA INFORMACION

- Internet
- Redes Sociales

## DEMOGRAFIA

Edad: entre 20 a 35 años  
Vive: La Libertad, El Salvador  
Estado Civil: Soltero  
Nivel educativo: Bachiller  
Ocupación: Empleado  
Sueldo: \$350 mensuales

## MOTIVACIONES

- Le ofrecieron un mejor puesto en su trabajo al conseguir titulo.
- Aumento Salarial.
- Mejor estabilidad económica.
- Poder tomar clases en modalidad flexibles.

## DESMOTIVACIONES

- La distancia de su trabajo a la Universidad, y de la Universidad hacia su casa.
- No poder recibir sus clases en cualquier parte.
- No poder cumplir con todas las obligaciones

## MÉTODO DE PAGOS

- Pago con tarjeta (crédito o débito)

## SEGUIMIENTO DE ESTUDIO

- Diplomados
- Posgrados

## DIPLOMADOS INTERESADOS

- Alta Gerencia y Liderazgo
- Administración y negocios
- Auditoria y control de calidad
- Calidad y servicio al cliente

## DISPOCIÓN DE CONEXION

- Telefono Movil
- Laptop

## COMPATIBILIDAD CON EL ENTORNO VIRTUAL

- Microsoft Teams
- Hangs out de google

## TIPO DE CONEXIÓN

- Residencial
- Movil

## Conclusiones

Se concluye que:

- Las estrategias de marketing digital, de contenido y la utilización de Buyer Persona son estrategias orientadas a la captación de clientes (estudiantes).
- Las estrategias de Inbound marketing son utilizadas no solo para la captación de clientes, sino que generan fidelidad de clientes.
- La utilización del Buyer Persona como herramienta para la generación de campañas publicitarias personalizadas, pero también se puede utilizar para la generación de contenido de calidad.
- Con la selección de las preguntas de las encuestas se crearon cuatro perfiles de clientes, que son utilizados también para el diseño de propuestas de mejora, a sugerencia de las mismas encuestas.
- La utilización de las redes sociales como herramientas para mantener una comunicación efectiva entre la institución y los estudiantes.

## Recomendaciones

Se recomienda:

- Utilizar los perfiles para el diseño de otras propuestas de atención al cliente aparte de las propuestas en el trabajo.
- Diseñar contenidos que puedan ser compartidos en las diferentes redes sociales y plataforma institucional.
- Considerar la revisión de los perfiles propuesto por lo menos cada dos años.

- Considerar la creación de planes de publicaciones y actualización de las redes sociales para mantenerlas activas y volverlas un canal de captación de las necesidades de los estudiantes activos y potenciales.
- La creación de espacios donde los estudiantes puedan expresar las necesidades y expectativas, de esta manera generar experiencias positivas.
- 

## Bibliografía

---

Beltrán Mora, Marola Narcisa; Pinales Carvajal, Víctor Martín; Ledesma Álvarez, Gerson Damacio (2019). El Buyer Persona como factor clave entre las tendencias en Gestión Empresarial The Buyer Person as a key factor among the trends in Business Management Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 3 núm.3. Esp., noviembre, ISSN: 2588-073X, 2019, pp. 659- 681. [ElBuyerPersonaComoFactorClaveEntreLasTendenciasEnG-7402241.pdf](#).

DOI: 10.26820/recimundo/3.(3.Esp).noviembre.2019.659-681 RL: <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/615> Código UNESCO: 5311 Organización y Dirección de Empresas Tipo de Investigación: Artículo de Revisión ©

RECIMUNDO (2019). Editorial Saberes del Conocimiento, 2019 Recibido: 15/09/2019 Aceptado: 23/10/2019 Publicado: 30/11/2019. Recuperado de: <file:///C:/Users/DELL%20i3/Downloads/Dialnet>

Determinación de estrategias de Inbound Marketing caso: librería salesiana”. Trabajo de graduación presentado por: Oscar Armando, González Chicas, Miriam Magdalena, Hernández Hernández, Francisco Antonio, Santos González. Recuperado de:

<http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/941001273.pdf> Fecha: septiembre 2020

Buyer Persona: el factor clave en tu estrategia de marketing y ventas. (2020) Recuperado de: <https://www.inboundcycle.com/buyer-persona>. Fecha: septiembre 2020 Fundamentos de marketing.

Monferrer Tirado, Diego    , 2013; Editor Universitat Jaume I; DOI <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74> URI <http://hdl.handle.net/10234/49394> ISBN9788469570937 Recuperado de: <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/49394>. Fecha [septiembre 2020](#)

Herrera Rivas, L. M., Andrade Zamora, F. J. y Anamisa Llumiquinga, C. D. (2018). Marketing de Contenidos para el desarrollo de una cultura de investigación: Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico, 7(4), pp. 34-49. doi: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070436.34-49>

Propuesta de aplicación del inbound marketing para el mercado alemán de una nueva agencia de viajes virtual peruana. Caso latido tours, 2018. Caldua Rojas, Maria Cristina. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología Escuela Profesional de Turismo y Hotelería Sección de Posgrado. Recuperado de: [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4716/CALDUA\\_RM.pdf?sequence=2](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4716/CALDUA_RM.pdf?sequence=2). Fecha septiembre 2020

Carlor Shigyo Ortiz. Introducción al marketing. Industrial Data

© UNMSM. Facultad de Ingeniería Industrial ISSN versión electrónica 1810-9993. Recuperado de: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v01\\_n1/introduccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v01_n1/introduccion.htm)

MD. marketing digital. ¿Qué es y cómo Funciona? Recuperado de: <https://www.mdmarketingdigital.com/que-es-el-marketing-digital> A enred autónomas. E-Book. Introducción al marketing digital.

Recuperado de: [https://autonomasenred.files.wordpress.com/2015/03/ebook2-\\_introduccion-al-marketing-digital.pdf](https://autonomasenred.files.wordpress.com/2015/03/ebook2-_introduccion-al-marketing-digital.pdf)

Blog de Aula CM. Community Manager, Marketing de contenido, Blog y SEO. Qué es un KPI en marketing y las métricas más importantes. Fernando Rubio. 4 de enero 2021. Recuperado de: <https://aulacm.com/kpi-metricas-marketing/>

Conexionasen. Cuáles son los KPI de marketing digital y redes sociales. Publicado 3 de julio de 2018. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/07/cuales-son-los-kpi-de-marketing-digital-y-redes-sociales/>

Bluecaribu.com. Marketing de contenidos: qué es y cómo planificar tu estrategia. Recuperado de: <https://www.bluecaribu.com/marketing-contenidos>

Contentplaybook.com.

Libro de estrategias de marketing de contenido, 42 formas de conectar con tus clientes. Recuperado de: <https://retelur.files.wordpress.com/2007/10/2010junta42contentmarketingplaybooksep10-100923143219-phpapp02.pdf>

Cyberclick. INBOUND MARKETING. ¿Qué es Inbound Marketing? Definición, aplicación y beneficios. Recuperado de: <https://www.cyberclick.es/inbound-marketing>

leBS. Qué es inbound marketing: definición, ejemplo y estrategia en 8 pasos. Oscar Fuentes. 25 de noviembre 2020. Recuperado: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-el-inbound-marketing/40>

DEFIEBRE. Diccionarios de marketing digital.

¿Qué son las buyer personas? Recuperado de:  
<https://www.4Odefiebre.com/que-es/buyer-persona>

# Caracterización empresarial de las MYPES y su participación en el desarrollo económico local de la zona sur de Chalatenango durante el año 2019.

Unidad de Investigaciones UMOAR

---

La presente investigación pretende identificar las características empresariales que posee el segmento de la Micro y Pequeña Empresa de los municipios productivos de la zona sur del Departamento de Chalatenango, con el objetivo de conocer en qué medida la actividad económica de las MYPES facilita el desarrollo económico local en estos municipios productivos. Al mismo tiempo, identificar las necesidades de crecimiento empresarial que estas promueven con la finalidad de desarrollar las potencialidades de Desarrollo Económico Empresarial en los municipios productivos del Departamento de Chalatenango.

Históricamente estos municipios se consideraban en extrema pobreza, debido al desgaste de la guerra de los años ochenta, pero con la llegada de los Fondos del Milenio para las Américas, FOMILENIO, se cambió el rumbo de la economía de estos, trayendo más inversión y desarrollo para los pequeños comerciantes. Esa inversión en carreteras, educación, salud y comercio, dinamizó la economía, lo cual ha generado un impacto económico en la vida de las personas habitantes de los mismos.

De acuerdo al análisis realizado para el Municipio de Chalatenango en el estudio PEP (Plan Estratégico Participativo 2012-2020) se menciona que la Alcaldía Municipal anualmente recibe una asignación del FODES en concepto de presupuesto gubernamental del cual el 75 % va destinado para infraestructura, dicho análisis refleja que según el Plan de Competitividad 2012-2016 del Municipio de Chalatenango, este ha recibido un incremento anual en concepto de asignación

presupuestaria del FODES equivalente a un 8.9 % en concepto de inversión para el desarrollo de proyectos

De acuerdo a la caracterización del Municipio de Chalatenango, cabecera del Departamento del mismo nombre, está ubicado a 80 km al norte de la ciudad de San Salvador. Limita con el municipio de Concepción Quezaltepeque y Las Vueltas al norte, con San José Las Flores al noreste, con San Isidro Labrador al sureste, con San Isidro Labrador, San Antonio Los Ranchos, San Miguel de Mercedes, Azacualpa y San Francisco Lempa al sur, al suroeste con San Francisco Lempa, al oeste con Santa Rita y Suchitoto (Cuscatlán), y al noroeste con Concepción Quezaltepeque.

La superficie territorial de Chalatenango es de 131.8 km<sup>2</sup>, de los cuales 131.05 km<sup>2</sup> (99.43 %) corresponden al área rural y 0.75 km<sup>2</sup> al área urbana (0.57 %). Su altitud es de 360 metros sobre el nivel del mar (MSNM). El municipio está dividido en una zona urbana con 7 barrios y una zona rural con 6 cantones y 37 caseríos.

De acuerdo a la Tipología de Municipios, Chalatenango pertenece al Tipo 3, donde se ubican 45 municipios (los cuales equivalen al 17.2 % del total de municipios del país); en los que se observa una situación intermedia, una concentración del 22 % de la población total. Además, se caracterizan por tener un promedio de 28,114 habitantes.

Uno de los desafíos para el Departamento de Chalatenango es establecer un tejido productivo capaz de producir y absorber mano de obra calificada, calidad profesional e innovación en los procesos de control y seguimiento empresarial que permita al Departamento lograr un alto poder de gestión sinergia empresarial, creación de incentivos para la inversión, diversificación de servicios, capacidad de competitividad en relación a la productividad del municipio, precios competitivos, extinción de barreras arancelarios, legalidad de empresas, entre otros.

Hasta el momento no existe una base de datos que brinde información actualizada para tal fin, es por ello que la ausencia de información no permite dimensionar la capacidad económica de los municipios y limita la potencialidad de la población en la creación de esas sinergias productivas con otros municipios para competir con mercados internacionales.

El Programa de Inversión de la Corporación del Milenio a favor del Gobierno de El Salvador fue presentado por el GOES a la MCC cuya finalidad era realizar acciones hacia la reducción de la pobreza a través del crecimiento económico. Sus actividades fueron enfocadas en la zona norte del país, una gran región que incluye la mitad de las municipalidades más pobres y que fueron más duramente afectadas por el conflicto armado de los años ochenta y que presentaban un potencial sustancial para el desarrollo sostenible.

### **Índices de crecimiento económico en el Departamento de Chalatenango**

De acuerdo a las proyecciones de la DIGESTYC, exceptuando Suchitoto, Aguilares, Nueva Concepción, Tejutla y Chalatenango, durante el período entre 1992 y el 2006, la Región experimentó un crecimiento aproximado del 1.7 % anual a partir de 1992. El crecimiento fue en ambas áreas, la urbana a una tasa de 2.8 % superando la rural por una diferencia de 1.9 % anual. A diferencia del período anterior, las proyecciones muestran un crecimiento total en todos los municipios, de todas las unidades, aun cuando, las más altas tasas se concentran en las unidades territoriales de la Baja Montaña Oriental y Aguilares-El Paisnal.

### **Caracterización de las MYPES como potencial de crecimiento económico**

Las características más comunes en todos los municipios (a excepción de las grandes ciudades), son: No existen fuentes de trabajo adecuadas y suficientes para las personas que logran finalizar su

periodo medio de formación; la inasistencia escolar por motivos económicos es la más importante en la Región; un gran número de las personas jóvenes de casi todos los municipios, tienen más de algún familiar en Estados Unidos (por no decir familiares en primera línea de consanguinidad como padres o hermanos), lo que les motiva a emigrar, sobre todo, al no encontrar fuentes de trabajo dignas y condiciones de vida lo suficientemente atractivas como para luchar por hacer vida en sus propios municipios.

La mayor parte de la ciudadanía de las unidades territoriales analizadas, no dan la importancia debida al hecho de que sus hijos e hijas puedan finalizar al menos la formación media, puesto que son personas que tampoco han tenido la oportunidad de acceder a oportunidades diferentes de las existentes en sus municipios; muchos de ellos son personas que han dedicado toda su vida a la agricultura, ven en sus hijos una potencial fuente de ayuda en el trabajo y una potencial fuente de ingresos económicos que pueda permitir un cambio en las condiciones precarias de vida que constituyen la regla general en casi toda la zona rural del norte del país, e incluso en las mismas zonas urbanas.

De igual manera la zona sur de Chalatenango se caracteriza por ser una zona de producción agrícola y de comercio agroindustrial.

El 10 % de la microempresa económicamente activa en la zona le apuesta a ser una microempresa de subsistencia de acuerdo a los índices establecidos por la Superintendencia de Instituciones Financieras; cuyos ingresos oscilan entre \$300.00 hasta \$400.00 mensuales y \$4,800.00 anuales, percibiendo en igual proporción un ingreso en concepto de remesas familiares.

### **Productividad de la zona norte del País**

El PIB regional representa el 2.5 % del PIB nacional. Las unidades territoriales con mayores aportes al PIB Regional son La Montañona que contribuye con un 24.4 % al PIB de la Región.

La siguiente unidad territorial con mayor aporte a la Región es Aguilares-El Paisnal, con un aporte del 22.2 % al PIB de la Región.

Las unidades territoriales con la menor contribución al PIB Regional son Dulce Nombre de María y su entorno y la Baja Montaña Oriental, ambas con un aporte del 7.5 %.

En lo anterior se observa una clara coincidencia entre los municipios con bajos niveles de accesibilidad (acceso pavimentado en este caso) y aquéllos con los más bajos niveles de PIB (Producto Interno Bruto). Para el PIB se ponderó el PIB nacional (US14,527.78 Mill) por la proporción del ingreso local en el nacional.

Municipios como: San Francisco Morazán, San Fernando y los de la Baja Montaña Oriental muestran bajos niveles de PIB y son los que se encuentran con malos accesos (no pavimentados o en mal estado). Coincidentemente, estos también presentan los más altos niveles de pobreza de la Región. También es de notar la influencia positiva de la presencia de las ciudades centrales sobre la concentración del PIB en municipios aledaños.

En las regiones situadas dentro de la Unidad Territorial Chalatenango-La Montañona, la función de la ciudad de Chalatenango es de centro de comercio y servicios para la mayoría de los municipios. Los servicios que provee son financieros (Bancos y Cooperativas), educativos, de salud y comerciales. Cuenta con una producción ganadera importante y vende aproximadamente 20 % de su producción al mercado nacional. La mayor parte de su producción primaria es para abastecer su mercado local (granos básicos, pesca, madera y legumbres). En la misma Unidad Territorial se cuenta con un sector artesanal famoso por su elaboración de hamacas, centrado en Concepción Quezaltepeque.

### **Indicadores económicos**

El municipio de Chalatenango posee una Población en Edad de Trabajar (PET) de 19,714 personas, de las cuales solo el 39.6 % se

cataloga como Población Económicamente Activa (PEA). Un aspecto que llama la atención es el porcentaje de la población inactiva (60.4 %).

Los datos antes mencionados, diferenciando entre hombres y mujeres, nos muestran que el 27.8 % de las mujeres en edad de trabajar conforman la PEA, con una ocupación del 94 %. Los hombres reflejan una PEA del 52.7 %, con un desempleo de 17.7 %. En base a lo anterior, permite concluir que las mujeres decididas a trabajar logran colocarse más, aunque constituían un poco más de la cuarta parte de todas las mujeres en edad de trabajar. Los hombres en edad de trabajar activos económicamente eran un poco más de la mitad, sin embargo, aproximadamente una quinta parte no lograba conseguir empleo. La tasa de desempleo en el municipio de Chalatenango es del 13.42 %, describiendo que el 53.0 % de la población no tiene ningún tipo de trabajo. Por otro lado, el 1.6 % de la población de Chalatenango tiene subempleo, es decir que su forma de adquirir ingresos familiares está dentro del sector no formal de la economía.

Entre las actividades económicas que más se ejercen dentro del municipio, se identifican las agrícolas con 162 personas, le siguen otras actividades no especificadas con 114 y 75 con la venta de artículos varios. Dentro del porcentaje de participación en el subempleo se tiene que los hombres suman un 59.4 % de la población y las mujeres un 40.6 %. Dentro del área urbana el subempleo totaliza 40.0 % de la población y en el área rural el 60.0 %.

### **Sectores y actividades económicas con más desarrollo**

Según el Plan de Competitividad Municipal de Chalatenango 2012-2016, elaborado por la Fundación para el Desarrollo (FUNDE), las principales actividades agropecuarias que desarrolla el municipio son: la agricultura, la ganadería y la piscicultura. De acuerdo al IV Censo Agropecuario de 2007-2008 el municipio presenta solamente un pequeño porcentaje de la superficie total que no es apta para la

agricultura, 3.7 % (222.08 Mz), en comparación del 48.7 % de utilización para pastos ocasionales.

Según datos del VI Censo de Población y de Vivienda 2007, entre las actividades económicas prioritaria en el Departamento de Chalatenango están:

*Agricultura:* El IV Censo Agropecuario de 2007- 2008, registró 1,799 productores clasificados en Comercial y Pequeño Productor; además de las viviendas con producción de patio. Los principales cultivos son hortalizas y granos básicos: maíz, maicillo y frijol. Cabe mencionar que a nivel nacional Chalatenango es el segundo departamento productor de estos cultivos.

En el municipio también se produce caña de azúcar, café, arroz, hortalizas y fruta. Por otro lado, las actividades agrícolas en conjunto generan un total de 8,547 empleos, de los cuales 8,372 son de carácter temporal (por la naturaleza de los cultivos) y solamente 174 son empleos fijos.

### **Tejido empresarial de la Zona Sur del Departamento de Chalatenango**

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) son un motor importante en la economía del país, representan el 35 % del Producto Interno Bruto (PIB), el 99.3 % del parque empresarial y brindan el 67.6 % del empleo total (MINEC, 2012). Dado que el apalancamiento y la calidad de los servicios financieros a que tienen acceso las MYPE incide en su capacidad de participar en los mercados, resulta fundamental analizar la estructura del sistema financiero salvadoreño y las fuentes de financiamiento para estas empresas.

Cuando se habla de Tejido Empresarial se define la capacidad innovadora y el crecimiento de las empresas en un sector, actividad económica y área geográfica. Cada zona geográfica está constituida por una población que posee una cultura diferente de hacer riqueza,

estilo de vida y necesidades del entorno: social, cultural, educativo, económico, ecológico, político, entre otros.

Es importante hacer un análisis sobre el tejido empresarial, ya que la zona sur de Chalatenango se caracteriza por contar con microempresas diversas que en su mayoría se dedican al sector comercio especialmente productos primarios y del hogar, las cuales funcionan de acuerdo a las disposiciones legales y de registro municipal de Alcaldías ubicadas en municipios como: Comalapa, San Antonio Los Ranchos, Concepción Quezaltepeque, Chalatenango, Las Vueltas, Las Pilas, Dulce Nombre de María, entre otros.

Dentro de los hallazgos obtenidos en el tema de productividad empresarial se identifica que en la zona sur el 58 % de la microempresa tiene una idea de negocio definida lo que significa que existen proyectos de crecimiento en la mente de los microempresarios que favorecen sus economías, generan nuevos empleos, amplían los mercados y descentralizan la comercialización de los productos y servicios.

Dentro de la actividad económica preponderante se encuentra la comercialización de productos diversos entre ellos productos de uso personal y del hogar representada por el 51 % de las MYPES identificadas en la zona, también se destacan con un 24 % de representación las MYPES dedicadas a la elaboración de alimentos, procesamiento de lácteos, agroindustria, procesamientos de embutidos, el 15 % está representado por microempresas dedicadas a servicios profesionales, y el 10 % dedicadas a la agricultura y elaboración de artesanías.

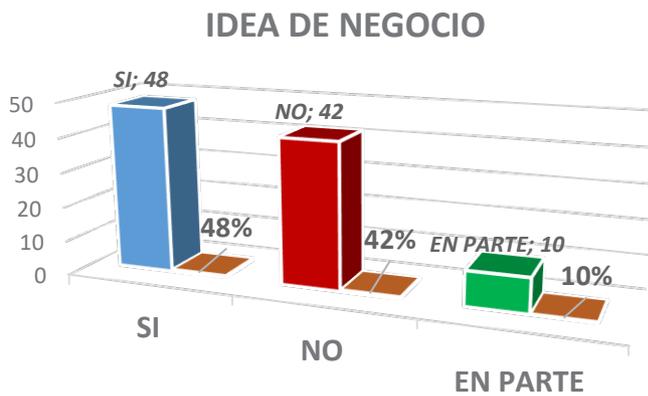
## Consolidado de datos de municipios productivos de la zona sur de Chalatenango

1. Actualmente cuenta usted con una idea de negocio.

Tabla No. 1

Respuestas	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa (%)
Sí	48	48 %
No	42	42 %
En parte	10	10 %
Totales	100	100 %

Gráfico No. 1



## Análisis e interpretación

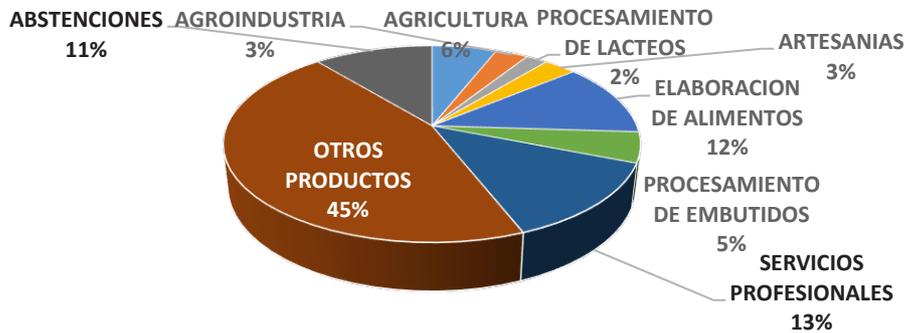
De acuerdo al gráfico No 1 el 48 % de microempresarios manifestó que tienen una idea definida de negocio, el 42 %, que no poseen una idea de negocio común y el 10 %, si conocen una idea, pero en parte. Al analizar el gráfico nos damos cuenta de que si bien es el cierto el 48 % de microempresarios poseen una idea de negocio entre ellas pequeñas panaderías, tiendas, venta de ropa lácteos, junto con estas iniciativas poseen ideas de crecimientos y expansión con una visión de ampliar salas de ventas o diversificar sus productos, sin embargo, el 52 % restante aún no han madurado su emprendimiento al grado de crear nuevas ideas de negocio.

Pregunta 2. A qué actividad económica se dedica como emprendedor y/o empresario, llene el siguiente cuadro y complemente el tipo de actividad a la que se dedica, el tipo de productos que produce, quienes son sus clientes mayoritarios y número de proveedores.

Tabla No. 2

Tipo de actividad	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa (%)
Agricultura	6	6 %
Agroindustria	3	3 %
Procesamiento de lácteos	2	2 %
Artesanías	3	3 %
Elaboración de alimentos	12	12 %
Procesamiento de embutidos	5	5 %
Servicios profesionales	13	13 %
Otros productos	45	45 %
Abstenciones	11	11 %
Total	100	100 %

Gráfico 2



### Análisis e interpretación

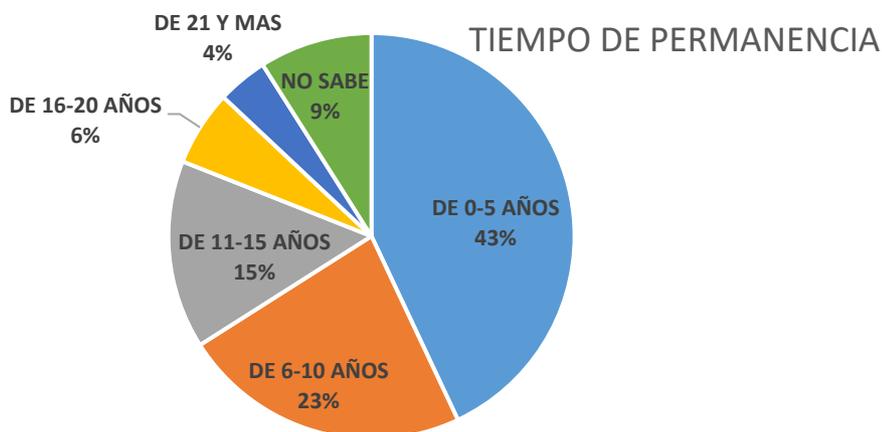
EL gráfico No.2 indica que un 6 % está representada por la agricultura, el 3 % respondió que su dedicación es la agroindustria, el 2 % lo representa el procesamiento de lácteos, el 3 % se dedican a las artesanías, un 12 % se dedica a elaborar alimentos, un 5 % procesa embutidos, un 13 % brinda servicios profesionales y el 51 % dijo que otros productos. Al analizar el gráfico nos damos cuenta de que más del 50 % de los microempresarios su actividad principal es la comercialización de productos diversos, entre ellos de consumo personal y del hogar, como venta de pupusas, café, refrescos, pasteles y tamales, zapatos, números de lotería. Un segundo rubro es el procesamiento de alimentos entre ellos: lácteos, alimentos como vinos, jaleas y embutidos representados por un 21,%, el tercer rubro son los servicios profesionales.

### Pregunta 3.- ¿Cuánto tiempo tiene de realizar esta actividad?

Tabla No. 3

Años	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa (%)
De 0-5 años	43	43 %
De 6-10 años	23	23 %
De 11-15 años	15	15 %
De 16-20 años	6	6 %
De 21 y más	4	4 %
No sabe	9	9%
Total	100	100 %

Gráfico No. 3



### Análisis e interpretación

De acuerdo con el gráfico No. 3, el 43 % manifiesta que lleva entre cero y cinco años realizando las actividades, un 23 % manifiesta que lleva entre 6 a 10 años, un 6 % dice que lleva más de 16 años, un 4 % más de 21 años y un 9 % respondió que no sabe o no se acuerda. Al analizar el gráfico nos damos cuenta de que más del 43 % cuenta hasta 5 años de permanencia, de acuerdo al tipo de microempresa más del 40 % son

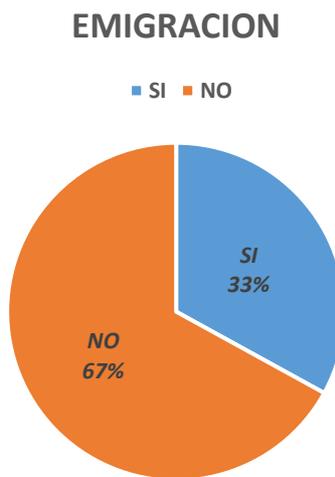
empresarios y el 23 % representa un segmento de microempresas de subsistencia.

Pregunta 4. ¿Ha pensado alguna vez emigrar a otra zona del país, o fuera del país?

Tabla No. 4

Respuestas	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa (%)
Sí	33	33 %
No	67	67 %
Totales	100	100 %

Gráfico No. 4



### Análisis e interpretación

De acuerdo con el gráfico No.4 el 67 % manifiesta que no está interesado en salir del país ni mucho menos emigrar a otra zona, pero el 33 % dice que sí lo haría, es evidente que la población no está muy

interesada en salir de su lugar de residencia y una minoría si está dispuesta a salir del país o cambiarse de domicilio.

Pregunta 5. ¿Cuáles son sus proyectos a corto plazo?

Tabla No. 5

Proyectos	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa (%)
Nueva idea de negocio	6	6 %
Expandir el negocio	26	26 %
Creecer en el negocio	20	20 %
No responde	41	41 %
Abrir otro local	6	6 %
No sabe	1	1 %
Total	100	100 %

Gráfico No. 5



### Análisis e interpretación

De acuerdo con el gráfico No. 5 el 41 % no responde debido a que no posee iniciativas de negocio, el 26 % cree en expandirse más, el 20 % quiere crecer más, el 6 % tiene la visión de abrir un local nuevo y una

idea de negocio, mientras que el 1 % no sabe. Al analizar el gráfico nos damos cuenta que el 41 % que se abstuvo de responder es porque aún no ha madurado su idea de negocio para que se traslade de un emprendimiento a una microempresa que genere ingresos permanentes.

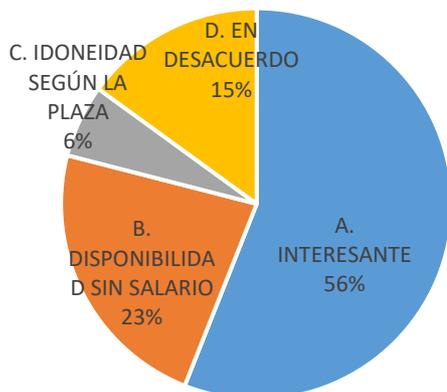
Pregunta 5.1 ¿Qué opina si se pudiera abrir la posibilidad de darle la oportunidad a jóvenes estudiantes para que estos realicen sus prácticas profesionales en su institución en concepto de 300 horas sociales durante el periodo de 1 año?

- A. Me parece interesante
- B. Estaría dispuesto(a) a recibir a alguno de ellos en mi empresa sin goce de sueldo
- C. Consideraría la oferta si encuentro a alguien idóneo para una plaza que yo necesite cubrir.
- D. No estoy de acuerdo

**Tabla No. 5.2**

Tipo de actividad	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa (%)
A. Interesante	56	56 %
B. Disponibilidad sin salario	23	23 %
C. Idoneidad según la plaza	6	6 %
D. En desacuerdo	15	15 %
TOTAL	100	100 %

Gráfico No. 5.2



### Análisis e interpretación

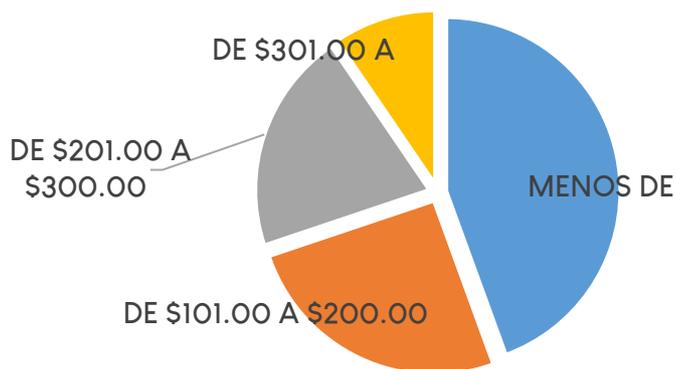
De acuerdo con el gráfico 5.2, al 56 % le parece interesante brindar una oportunidad a estudiantes de la universidad para que realicen sus horas sociales en su microempresa como aporte profesional, el 23 % manifiesta que puede brindar una oportunidad a los jóvenes, pero sin percibir salario y un 15 % muestra desacuerdo, el 6 % comenta que estarían de acuerdo toda vez exista la posibilidad de insertarlos laborales de acuerdo a su nivel de idoneidad según la plaza vacante que hubiere. Es importante destacar que más del 50 % de los microempresarios están dispuestos a brindar una oportunidad a estudiantes interesados en dar su aporte profesional en concepto de horas sociales a favor del desarrollo de la empresa.

Pregunta 6. ¿Con el objetivo de mejorar su negocio o buscar inversores que le apoyen en su emprendimiento mencione cuál es el rubro promedio de ingresos en concepto de venta y/o de remesas familiares que percibe mensualmente?

Tabla No. 6

Ingresos mensuales por ventas mensuales	Frecuencia %	
	Absoluta	Relativa (%)
Menos de \$ 100.00	28	44 %
De \$101.00 a \$200.00	16	25 %
De \$201 a \$300.00	13	21 %
De \$301 a \$400.00	6	10 %
Total	63	100 %

Gráfico No. 6



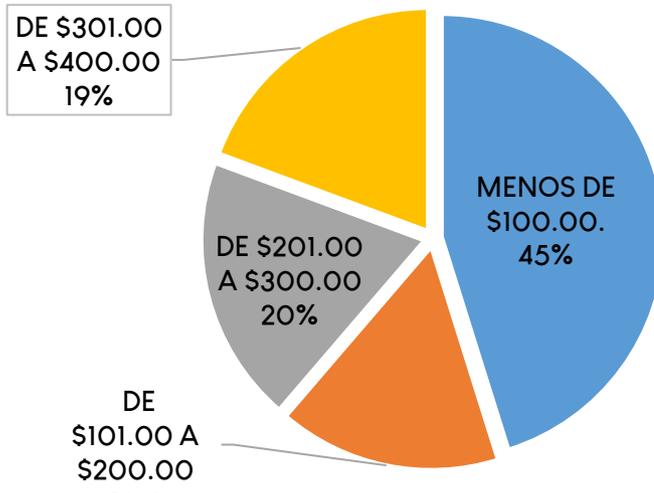
## Análisis e interpretación

De acuerdo con el gráfico No. 6, el 44 % de microempresarios manifestó que sus ingresos por ventas son inferiores a los \$100.00, un 25 % percibe ingresos entre \$101.00 hasta \$200.00, un 21 % percibe ingresos entre \$201.00 hasta \$300.00, mientras que solo el 10 % percibe entre \$301.00 hasta \$400.00. Se puede evaluar que más del 65 % de microempresarios perciben hasta \$200.00 dólares de ingresos por venta, categorización que los convierte en la categoría de emprendimientos, y el 35 % restante posee ingresos por venta de \$201.00 hasta \$400.00 dólares o más, lo cual nos permite identificarlos como microempresas ubicadas en la categoría de subsistencia.

Tabla No. 6.1

Ingresos mensuales por remesas familiares	Frecuencia %	
	Absoluta	Relativa (%)
Menos de \$ 100.00	14	45 %
De \$101.00 a \$200.00	5	16 %
De \$201 a \$300.00	6	19 %
De \$301 a \$400.00	6	49 %
Total	31	100 %

Gráfico 6.1



### Análisis e interpretación

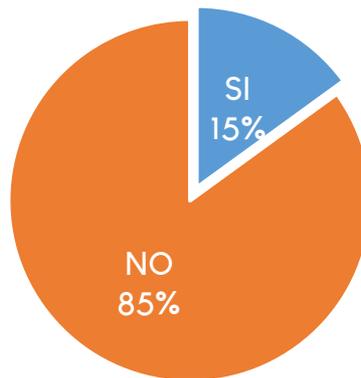
De acuerdo a la gráfica 6.1 se observa que el 45 % de microempresarios perciben remesas familiares menores a \$ 100.00, el 16 % reciben remesas mensuales entre \$101.00 hasta un monto de \$200.00, el 19,% recibe remesas familiares de \$301.00 hasta \$400.00 mensuales y el 20,% de ellos recibe remesas familiares de \$201.00 hasta \$300.00. Se puede interpretar que el 39,% percibe remesas familiares entre \$201.00 hasta \$400.00 rubro que apalanca financieramente a sus microempresas.

Pregunta 7. Actualmente participa en proyectos de desarrollo local que favorece su emprendimiento.

Tabla No.7

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa (%)
SI	15	15 %
No	85	85 %
Totales	100	100 %

Gráfico No. 7



### Análisis e interpretación

Al analizar el gráfico No. 7 nos damos cuenta de que los microempresarios no se involucran en proyectos locales porque no tiene facilidad de acceso a ellos. Parte de la falta de participación es debido a que existe poca divulgación de proyectos promovidos por las Alcaldías Municipales.

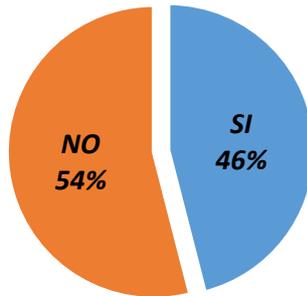
De esta manera se interpreta que sólo el 15 % de microempresarios han participado alguna vez en proyectos que favorecen sus emprendimientos o microempresas a través de alguna institución.

Pregunta 8. En su microempresa brinda capacitación a sus empleados.

Tabla No. 8

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa (%)
Sí	46	46 %
No	54	54 %
Totales	100	100 %

Gráfico No. 8



### Análisis e interpretación

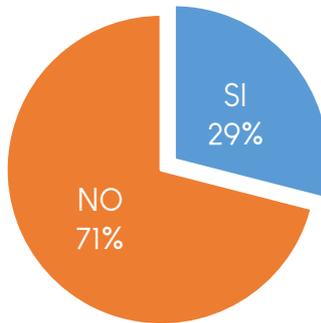
De acuerdo con el gráfico No. 8 el 46 % de los microempresarios afirman que capacitan al equipo de personas que les apoyan en su emprendimiento o microempresa, el 54 % no lo hacen. Al analizar los datos nos damos cuenta de que la mayoría de microempresarios no cuentan con los recursos necesarios para capacitar a su personal.

Pregunta 8.1 ¿Ha recibido alguna capacitación usted que le ha favorecido a mejorar su empresa?

Tabla No. 8.1

Respuestas	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa (%)
Si	29	29 %
No	71	71 %
Totales	100	100 %

Gráfico No. 8.1



### Análisis e interpretación

De acuerdo con el gráfico 8.1 sólo el 29 % de los microempresarios si han recibido capacitación para favorecer su microempresa, sin embargo, el 71 % no ha recibido ninguna capacitación, por lo que existe una carencia de formación de competencias administrativas, financieras y operativas que sumen a la actividad económica que éstos realizan.

## Conclusiones

El 44 % de microempresarios manifiesta que sus ingresos por ventas son inferiores a los \$100.00, un 25 % percibe ingresos entre \$101.00 hasta \$200.00, un 21 % percibe ingresos entre \$201.00 hasta \$300.00, mientras que solo el 10 % percibe entre \$301.00 hasta \$400.00. Se puede evaluar que más del 65 % de microempresarios perciben hasta \$200.00 dólares de ingresos por venta, categorización que los convierte en emprendimientos de primera escala, y el 35 % restante posee ingresos por venta de \$201.00 hasta \$400.00 dólares o más, lo cual permite identificarlos como microempresas ubicadas en la categoría de subsistencia.

De 100 microempresarios encuestados 50 de ellos cuentan con un nombre que identifica a su microempresa, un logotipo, y una marca que representa la imagen del producto o servicio que promueve.

El 50 % de microempresarios afirman que su actividad principal está representada por la comercialización de productos diversos, entre ellos, de consumo personal y del hogar, como venta de pupusas, café, refrescos, pasteles y tamales, zapatos, números de lotería. Un segundo rubro es el procesamiento de alimentos entre ellos: lácteos, alimentos como vinos, jaleas y embutidos representados por un 21 %, y el tercer rubro son los servicios profesionales.

El 43 % de los microempresarios manifiesta que tiene entre cero hasta cinco años realizando la actividad económica que actualmente ejecuta, un 23 % manifiesta que lleva entre 6 a 10 años, un 6 % dice que lleva más de 16 años, un 4 % más de 21 años y un 9 % respondió no recuerda certeramente el tiempo de permanencia. El 43 % cuentan hasta 5 años de permanencia, de esta manera de acuerdo a la caracterización de la microempresa el 40 % es emprendimiento y el 60 % representa un segmento de microempresas de subsistencia.

Es necesario que la microempresa caracterizada como una microempresa de subsistencia en la zona sur se establezca como una

microempresa en crecimiento y fortalezca sus iniciativas existentes e ideas de negocio más sólidas y estables hacia el desarrollo económico.

## **Bibliografía**

---

[http://observatorio.vivienda.gob.sv/archivo/R\\_CHA/VOLUMEN%20PRI-MERO.PDF](http://observatorio.vivienda.gob.sv/archivo/R_CHA/VOLUMEN%20PRI-MERO.PDF)

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjx7ofrze\\_mAhWMjFkKHVRoDAsQFjAAegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Ffusades.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Finvestigaciones%2Fhacia\\_una\\_mipyme\\_ms\\_competitiva\\_1.pdf&usg=AOvVaw3xFohnXXQIWfM5tFW9H4OL](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjx7ofrze_mAhWMjFkKHVRoDAsQFjAAegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Ffusades.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Finvestigaciones%2Fhacia_una_mipyme_ms_competitiva_1.pdf&usg=AOvVaw3xFohnXXQIWfM5tFW9H4OL)

Plan de Competitividad de Chalatenango 2012-2016.

# Factores de estrés en el personal docente universitario y presencia del síndrome de Burnout.

Marta Guadalupe Paniagua\*

---

## Introducción

Cuando hablamos de temas como el estrés y el síndrome de Burnout es tomar en cuenta una serie de elementos, condiciones y situaciones relacionadas al estrés; en especial, cuando nos referimos a una profesión como la docencia universitaria. Sobre este tema encontramos una serie de investigaciones como un artículo realizado por la Universidad Pedagógica titulado “Impacto de las alteraciones psicosociales en la población docente de educación superior de El Salvador en 2012.”

En la mayoría de las universidades, el bienestar emocional del personal docente no es atendido ni entendido; sobre todo habría que considerar que dicho grupo se encuentra en un medio profesional de constante cambio que implica un proceso de actualización de sus conocimientos como de sus metodologías, esto genera estrés, situación que repercute en la calidad de vida del docente.

Se asume que el desempeño del personal docente de Educación Superior solo se circunscribe a la enseñanza, de tal manera que se deja a un lado que la preparación del material de trabajo, tanto en sus contenidos como metodología, la realizan en casa y ese tiempo no es contabilizado en los honorarios percibidos.

Además de lo anterior, este personal debe de saber controlar la disciplina, corregir exámenes, subir notas, entre otras actividades; todo esto requiere más que buena voluntad y acertada vocación, a lo cual se le pueden sumar las expectativas del docente, del estudiantado, de

---

\*Docente investigador de la UTLA

la institución y de la sociedad; todo esto viene a aumentar el nivel de estrés, por un lado.

Este artículo se aborda desde una perspectiva de salud mental y la intención de proporcionar al personal docente herramientas para afrontar el fenómeno del estrés y el síndrome de Burnout en ellos.

### **El estrés laboral en docentes**

¿Qué se entenderá por estrés? Se puede decir que es el resultado del desequilibrio, por un lado, de las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo y sus conocimientos y capacidades, por otro.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como un conjunto **de reacciones fisiológicas** que preparan al organismo para la acción.

Todas las personas están sometidas a un nivel mínimo de estrés que, en situaciones concretas, puede aumentar y dependiendo de la capacidad de reacción que tenga nuestro organismo, puede producir:

- Un efecto positivo (eustrés o estrés positivo)
- O un efecto negativo (distrés o estrés negativo)

En la situación concreta del estrés laboral, las causas suelen coincidir en la mayoría de los casos con:

- Una elevada presión en el entorno de trabajo
- Excesiva carga de tareas o actividades
- Ambiente físico-laboral inadecuado
- Relaciones laborales insatisfactorias

## Síndrome de Burnout

El Síndrome Burnout o “síndrome del trabajador quemado” es un tipo de **estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima**, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a enfrentar profundas depresiones.

Este Síndrome produce sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobre carga de energía, recursos personales o fuerzas cognitivas.

Según investigaciones el síndrome de Burnout es una respuesta inadecuada ante el estrés que se manifiesta en tres aspectos:

1. Agotamiento físico y psicológico.
2. Actitud fría y despersonalizada en el trato con los demás.
3. Un sentimiento de inadecuación ante las actividades realizadas.

Entre algunos factores asociados al Síndrome se pueden mencionar los siguientes:

De tipo protector:

- a) Satisfacción laboral.
- b) Afecto positivo.
- c) Etapas educativas inferiores.

Vulnerabilidad:

- a) Afecto negativo.
- b) Estrés laboral.
- c) Falta de apoyo de supervisores.
- d) Etapas de educación superior.
- e) Condiciones organizacionales.

Estableciendo los conceptos básicos de la investigación, esta tuvo como objetivos los siguientes:

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Detectar la presencia de estrés y síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Técnica Latinoamericana.

### **Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de estrés en docentes de la Universidad Técnica Latinoamericana.
- Identificar los estresores laborales en docentes de la Universidad Técnica Latinoamericana.
- Comprobar la presencia del síndrome de Burnout y sus componentes en docentes de la Universidad Técnica Latinoamericana.
- Analizar la relación de edad, antigüedad de la labor, sexo y turno de las clases en los niveles de estrés y síndrome de Burnout.
- Proponer estrategias para el manejo del estrés laboral y el síndrome de Burnout.

## **■ Metodología**

La metodología que se utilizó en este trabajo de investigación es predominantemente cualitativa.

### **Tipo de estudio**

El estudio se realiza bajo el modelo investigación-acción, el cual busca llevar a cabo un proceso reflexivo que permita tomar acciones y generar condiciones de mejora.

Será descriptivo en cuanto a que se tomarán en cuenta las características sociodemográficas, laborales y grado de desgaste profesional del personal docente.

### **Población y muestra**

La población de la Universidad consta de una planta de 70 docentes de los cuales 7 son de planta o tiempo completo y el resto es hora clase.

La muestra es de 40 docentes distribuidos así: 7 de planta y 33 horas clases. No existe ningún elemento de escogencia, la participación fue voluntaria.

### **Técnicas e instrumentos**

La técnica utilizada es la de encuesta individual. Los instrumentos utilizados son:

**Escala sintomática de estrés:** El conjunto de síntomas son tomados de un test del Instituto del Seguro Social Mexicano, el cual es Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP) que consta de 12 ítems. Analizados por medio de la escala por ellos proporcionada. (ANEXO 1).

**Inventario de estrés para maestros:** desarrollado por Gregory J. Boyle en 1979, y consiste en 19 ítems. Adaptado para docentes universitarios. (Cuadro No. 3).

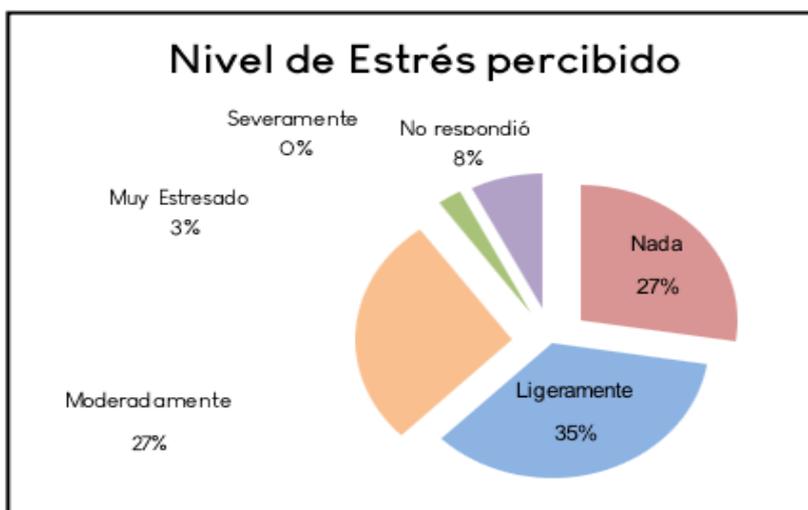
**Inventario de Burnout de Maslach (MBI):** es una adaptación del inventario de Burnout de Maslach para el personal docente de Educación Superior, y contiene 22 ítems.

### **■ Resultados**

Entre los resultados arrojados en las encuestas trabajadas tenemos lo siguiente:

Gráfico 1.

Nivel de estrés percibido



Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 1

	Nivel de estrés percibido	
Nada	11	27 %
Ligeramente	14	35 %
Moderadamente	11	27 %
Muy estresado	1	3 %
Severamente	0	0 %
No respondió	3	8 %
Total	40	100 %

Fuente: elaboración propia

La mayoría, que representa un 35 % de la muestra, percibe un nivel de estrés ligero. Cuando se lleva a la comprobación por medio del cuestionario para medir el estrés real, da el mismo resultado en ese nivel de estrés. Al llevar a cabo el análisis individual no existe

coincidencia entre el estrés percibido y el real entre los participantes.

Pero en términos generales podemos decir que el nivel de estrés que presentan los docentes de la Universidad es un estrés ligero o leve, que puede ser considerado por muchos como un estrés positivo.

Gráfico 2. Nivel de estrés real



Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 2

	Nivel de estrés Real	
	Nada	20
Ligeramente	14	35 %
Moderadamente	6	15 %
Total	40	100 %

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con el cuestionario, el 50 % de la población participante declara no presentar estrés, sin embargo, en muchos casos, al evaluar individualmente las respuestas da como resultado que perciben un nivel de estrés ligero.

**Cuadro No. 3. Lista de inventario de estresores (según inventario sugerido)**

Orden de importancia	Estresores	
1	(73)	Programas mal definidos o poco detallados.
2	(65)	Mucho trabajo para hacer.
3	(64)	Responsabilidad con los estudiantes (resultados en los parciales, entre otros).
4	(61)	Salario inadecuado.
5	(59)	Estudiantado difícil.
6	(59)	Trabajo burocrático o administrativo (llenar informes, reuniones).
7	(52)	Déficit de recursos materiales, escasez de equipo o de facilidades para el trabajo.
8	(51)	Comportamiento descortés o irrespetuoso de los estudiantes.
9	(47)	Pobre disposición al trabajo por parte de los estudiantes.
10	(45)	Falta de reconocimiento al buen trabajo.
11	(45)	Tener un estudiantado numeroso.
12	(44)	Introducción de cambios en el sistema de enseñanza.
13	(44)	Pobres perspectivas de promoción profesional.
14	(42)	Falta de tiempo para atender a los estudiantes individualmente.
15	(39)	Bullicio de los estudiantes.
16	(34)	Periodos de receso muy cortos o insuficientes.
17	(33)	Presiones de los supervisores.
18	(33)	Actitudes y comportamientos de otros docentes o conflictos con colegas.
19	(31)	Mantener la disciplina en la clase.

Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 4. Otros factores estresores

No.	Estresores
1	El nivel de estrés aumenta en los ciclos pares en los últimos parciales.
2	Desplazamiento trabajo-universidad-hogar.
3	Falta de espacios para compartir con compañeros (adecuados).
4	Inseguridad ciudadana.
5	Incertidumbre de ser contratado el siguiente ciclo.
6	Falta de tiempo para desarrollar las clases.
7	Los tipos de contratos.
8	Falta de procesos para asignar salarios, tutorías, jurados y asesorías.
9	Falta de manual para el docente.
10	Falta de inducción para el nuevo docente.
11	Falta de biblioteca en línea con documentos por carrera.
12	Número de estudiante por grupo (más de 50).
13	Estudiantes con necesidades especiales.
14	Ambiente laboral.

Fuente: elaboración propia

## ■ Conclusiones

De todo lo expuesto se concluye:

- Que el estrés laboral puede ser prevenido desde distintos ámbitos y niveles.
- Los docentes deben ser conscientes de su capacidad de manejo positivo de las situaciones de tensión.
- La Universidad es responsable de prevenir y detectar disfunciones laborales; disponer de protocolos eficaces y velar por su correcto cumplimiento.
- Los Docentes de la Universidad Técnica Latinoamericana no presentan niveles altos de estrés y por consiguiente no hay presencia del síndrome de Burnout.

- Los Docentes de la Universidad Técnica Latinoamericana, si presentan un nivel medio de cansancio emocional.

### **Recomendaciones**

- La Universidad debe de contar con protocolos de ayuda psicológica para el personal docente.
- Proporcionarle al personal docente técnicas o ejercicios de control de estrés y manejo de la frustración.
- Disminuir el número de estudiantes en las asignaturas ya que esto genera cansancio emocional y un grado de estrés en el personal docente.

### **Propuesta**

A continuación, se propone una guía de manejo de estrés que puede ser utilizada en la Universidad Técnica Latinoamericana (UTLA).

## **Guía práctica sobre manejo de estrés**

### **Introducción**

La presente guía es una respuesta a los análisis de la investigación realizada en el año 2018, sobre los Factores de Estrés en Docentes Universitarios, tomando como caso los docentes de la Universidad Técnica Latinoamérica.

Dándose como recomendación la implementación de manuales o procedimientos para la detección del Estrés laboral o presencia del Síndrome de Burnout, se proporciona una Guía Práctica sobre el manejo del estrés, considerando que los niveles de estrés presentados por el personal docente sujeto de la investigación son bajos, pero se les facilita esta guía para volver positivo el estrés.

## **Objetivos**

1. Conocer en términos generales sobre el estrés laboral.
2. Identificar de una manera sencilla los síntomas y las consecuencias del estrés laboral.
3. Proporcionar a la Institución una guía para el tratamiento preventivo del estrés en el personal docente universitario.
4. Facilitarle al personal docente una guía práctica para el tratamiento preventivo del estrés laboral.

## **Conceptos fundamentales**

Estrés: reacción o respuesta del individuo ante ciertos estímulos, este se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona.

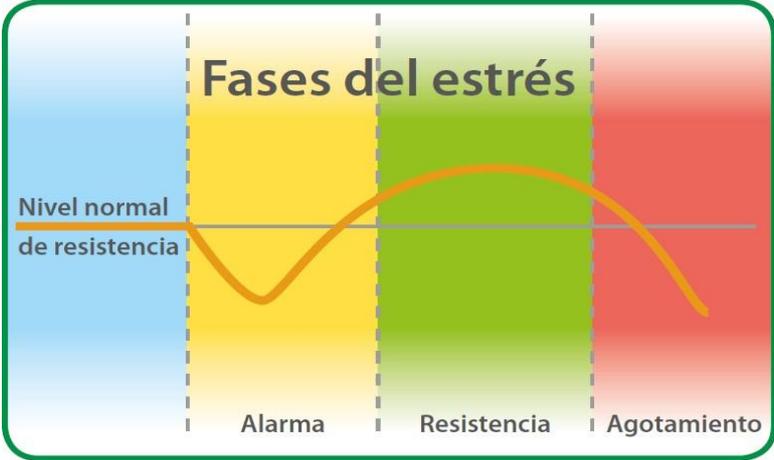
Características comunes a las situaciones de estrés:

- Cambio ante la presencia de una situación nueva.
- Falta de información, incertidumbre y ambigüedad.
- Alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.

## **Componentes básicos del estrés.**

1. Agentes estresantes o estresores: Aquella circunstancia que se encuentran en el entorno y produce situaciones de estrés.
2. Respuesta al estrés: La reacción ante una situación estresante, consta de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

Figura 1. Fases del estrés



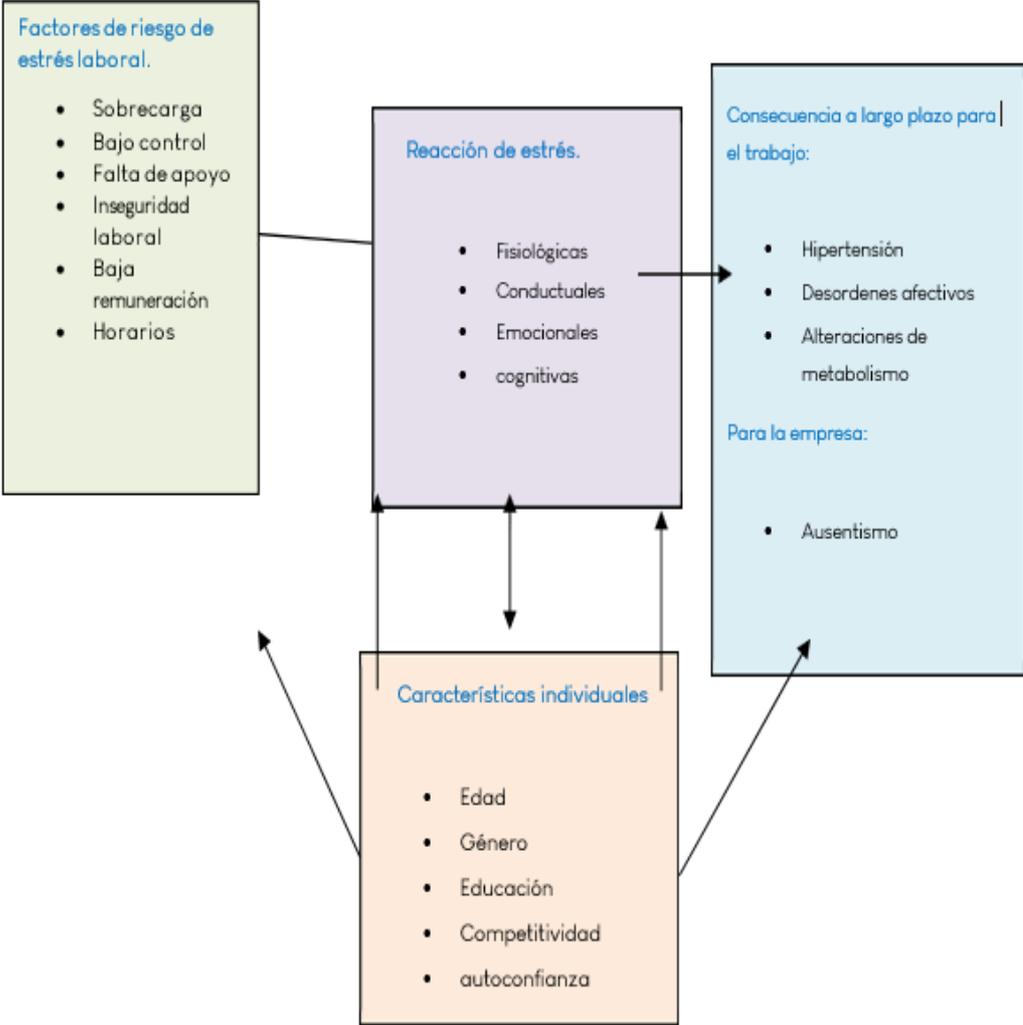
Fuente: Guía de manejo de estrés

Cuadro No. 1. Descripción de las fases

Nombre de la fase	Descripción	Efectos
Fase de alarma	A la presencia de un agente estresor, existe una serie de estímulos liberados que producen ciertos efectos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redistribución sanguínea.</li> <li>• Estimulación del bazo.</li> <li>• Aumento</li> </ul>
Fase de adaptación o resistencia.	Estímulos constantes psíquicos, físicos o psicológicos los cuales el cuerpo trata de superar lo percibido como amenazas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redistribución del flujo sanguíneo.</li> <li>• Mayor funcionamiento cortico suprarrenal.</li> <li>• Reversión de la mayoría de los síntomas de la primera etapa.</li> </ul>
Fase de agotamiento	Se entra una disminución progresiva de respuesta a los estímulos, se pierde la capacidad de respuesta provocando alteraciones graves en la salud.	

Fuente: elaboración propia

Cuadro No. 2. Mecanismos de producción de estrés.



Fuente: Guía de manejo de estrés.

## **Factores estresantes más comunes**

1. Causas vinculadas a las funciones específicas del trabajo.
2. Causas vinculadas a la organización del trabajo.
3. Causas vinculadas a las relaciones laborales.
4. Causas vinculadas al entorno físico y a la tecnología.
5. Causas socioeconómicas.
6. Desequilibrio entre la vida personal y la vida laboral.

## **Manejo de estrés**

El estrés laboral exige un afrontamiento activo, es decir, la actuación preventiva y terapéutica debe centrarse en la persona que sufre y padece el estrés.

En el ámbito organizacional es donde se requieren la mayoría de las acciones preventivas.

## **Prevención**

El estrés debe prevenirse, intervenir sobre la persona que lo sufre, sobre la organización en la que se desarrolla y sobre la sociedad en que vive.

## **Ámbito personal**

Se tiene la capacidad de seleccionar la conducta ante un estímulo determinado. Entre las opciones que se tienen para afrontar las situaciones de estrés están:

1. **El cuidado de uno mismo**
  - Correcta alimentación, control del peso, la tensión arterial y el colesterol.
  - Dormir y descansar, esta como una función reparadora.
  - Practicar la relajación u otras actividades gratificantes como hobbies y deporte.
  - Eliminar los hábitos tóxicos.

- Sentido de humor.
- La comunicación con nosotros mismo, es decir el auto lenguaje debe ser positivo y motivador.
- La comunicación con los demás debe tener un sentido asertivo.
- Socializar, apoyarse en las personas que nos rodean.
- Gestión personal del tiempo.

## 2. **Ámbito organizacional**

- Selección adecuada del recurso humano, los puestos deben estar diseñados de forma que faciliten al trabajador su desarrollo.
- La responsabilidad del trabajador debe ser acorde con sus capacidades.
- Funciones claramente definidas.
- Promover el desarrollo personal y profesional.
- Compartir valores con todos los miembros de la empresa, en especial cultivar el respeto.
- Políticas de comunicación positivas.
- Empatía compartida.
- La socialización entre los miembros de la organización.

## 3. **Ámbito social**

- La defensa de los derechos de los trabajadores por una salud mental y un ambiente laboral sano.
- Favorecer el clima creador de empleos.
- Consumo responsable de los recursos.
- Practicar la empatía social.

### **Instalado el estrés**

Es necesario tomar medidas antes de que se produzcan lesiones. Hay una importancia de estar atento a ciertas situaciones como:

- Aumento de accidentes.

- Empeoramiento del rendimiento laboral.
- El absentismo o presentismo.
- Síntomas vagos como:
  - ✓ Síntomas cardiovasculares.
  - ✓ Síntomas gastrointestinales.
  - ✓ Tensión muscular.
  - ✓ Alteraciones psíquicas.
  - ✓ Cambio de hábitos.

Las instituciones deben contar con programas preventivos de detección y manejo de estrés laboral, la intervención de la organización debe de ir a:

- Disminuir los excesos y sobrecargas laborales.
- Reorganización de las tareas.
- Comunicación eficaz y fiable.
- Cuidado del medio de trabajo.
- Gestión de tiempo.
- Agrupar las tareas.
- Priorizar las tareas.
- Técnicas de relajación.

Entre las técnicas de relajación sugeridas tenemos:

- Técnica de Jacobson.
- Técnica de respiración y visualización.
- Entrenamiento autógeno.
- Bio-feedback.
- Meditación y los estados de concentración plena o Mindfulness.
- Musicoterapia.

### **Técnica de Jacobson**

Es un método de carácter fisiológico, está orientado al reposo, útil en los trastornos en los que es necesario un reposo muscular intenso. Este

método permite reconocer la unión entre la tensión muscular y el estado mental.

Se enseña a relajar la musculatura voluntaria como medio para alcanzar un estado profundo de calma interior que se produce cuando la tensión innecesaria nos abandona.

Con esta técnica se logra disminuir los estados de ansiedad generalizados, relajar la tensión muscular, facilitar la conciliación del sueño. El método tiene tres fases:

### Cuadro No. 2. fases del método

Fases		Primera
Nombre Indicaciones	Tensión-relajación	
	<p>Se tensiona y luego se relajan diferentes grupos de músculos en todo el cuerpo, esto con el objetivo de que reconozca la diferencia entre tensión y relajación.</p> <p><b>Relajación de cara, cuello y hombros con el siguiente orden</b> (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frente:</b> Arruga unos segundos y relaja lentamente.</li> <li>• <b>Ojos:</b> Abrir ampliamente y cerrar lentamente.</li> <li>• <b>Nariz:</b> Arrugar unos segundos y relaja lentamente.</li> </ul>	

- **Boca:** Sonreír ampliamente, relaja lentamente.
- **Lengua:** Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente.
- **Mandíbula:** Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relaja lentamente.
- **Labios:** Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente.
- **Cuello y nuca:** Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial. Flexiona hacia adelante, vuelve a la posición inicial lentamente.
- **Hombros y cuello:** Elevar los hombros presionando contra el cuello, vuelve a la posición inicial lentamente.

#### **Relajación de brazos y manos.**

- Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relaja lentamente.

**Relajación de piernas:** Estirar primero una pierna y después la otra levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas, trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie. Relaja lentamente.

Tiempo	<p><b>Relajación de tórax, abdomen y región lumbar</b> (estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Espalda:</b> Brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.</li> <li>• <b>Tórax:</b> Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.</li> <li>• <b>Estómago:</b> Tensar estómago, relajar lentamente.</li> <li>• <b>Cintura:</b> Tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla.</li> </ul>
	5 a 10 minutos

Fases		Segunda
Nombre	Repaso	
Indicaciones	Consiste en revisar mentalmente los grupos de músculos comprobando que se han relajado al máximo.	
Tiempo	5 a 10 minutos	

Fases		Tercera
Nombre	Relajación mental	
Indicaciones	Pensar en una escena agradable o mantener la mente en blanco.	
Tiempo	5 a 10 minutos	

Fuente: elaboración propia

### Técnicas de respiración para el control de la ira

Con el fin de controlar la ira, se tiene en cuenta que inhalar provoca la llegada del oxígeno al organismo y por lo tanto de energía.

Se exhala con fuerza, vaciando todo lo posible los pulmones en una larga y potente exhalación, se repite el procedimiento hasta que la sensación de presión haya disminuido.

### Visualización guiada

Concentrarse en imágenes que pueden abarcar símbolos, escenas, fotos o hasta colores, que evoquen sentimientos de relajación y alivio.

La práctica puede consistir en el alivio del dolor físico y en los síntomas psicológicos como estrés, ansiedad y depresión.

### Pasos:

Pare lo que está haciendo

- Encuentre un lugar tranquilo.
- Cierre los ojos.
- Inhale lentamente varias veces para relajar el cuerpo y concentrarse en la mente.

## Entrenamiento Autógeno

Es una ejercitación o entrenamiento desarrollado a partir del propio "sí mismo". Se fundamenta en producir una transformación general del sujeto mediante ejercicios fisiológicos y racionales. Tiene como meta auto tranquilizarse por medio de la relajación interna, aumento del rendimiento y supresión del dolor.

### Método de entrenamiento breve

El esquema del entrenamiento general quedaría de la siguiente manera:

Repetir 6 veces la frase: "El brazo derecho es muy pesado"
--

Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
---

Repetir 6 veces la frase: "El brazo derecho está muy caliente"
--

Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
---

Repetir 6 veces la frase: "El pulso es tranquilo y regular"
---

Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
---

Repetir 6 veces la frase: "Respiración muy tranquila"
---

Repetir 1 vez la frase: "Estoy respirando"
--

Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo"
---

Repetir 6 veces la frase: "El plexus solar es como una corriente de calor"
--

Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo".
--

Repetir 6 veces la frase: "La frente está agradablemente fresca"
--

Repetir 1 vez la frase: "Estoy muy tranquilo".
--

## Bibliografía

---

Asamblea Legislativa de El Salvador. Ley General de Prevención de Riesgos en Lugares de Trabajo  
<https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/84122/93331/F1699923541/SLV84122.pdf> [noviembre 2018].

Castillero Mimenza, Oscar. 8 ejercicios de respiración para relajarse en un momento. <https://psicologiymente.com/vida/ejercicios-de-respiracion-para-relajarte> [diciembre 2018].

Galimberti Umberto. Diccionario de psicología, México: Editorial siglo 21. Recuperado de: <https://saberepsi.files.wordpress.com/2016/09/galimberti-umberto-diccionario-de-psicologc3ada.pdf> [noviembre 2018].  
<https://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia/estresor> [noviembre 2018].

Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo. Coordinador Dr. Antonio Iniesta, presidente de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. Recuperado de: [http://www.semst.org/archsubidos/20161216\\_24cb\\_GuiaManejoEstres.pdf](http://www.semst.org/archsubidos/20161216_24cb_GuiaManejoEstres.pdf)[junio 2018].

La organización del trabajo y el estrés, Serie de la protección de la salud de los trabajadores, n 3, Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf) [junio 2018]

Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia No 112. Septiembre, 2010. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm> [noviembre 2018].

Paniagua Serrano Recuperado de:  
<http://dsuees.uees.edu.sv/xmlui/bitstream/handle/20.500.11885/263/>  
[junio 2018].

Política Nacional de Salud Mental. (2018). Ministerio de Salud de El Salvador,  
[https://www.paho.org/els/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=politicas-de-salud&alias=219-politica-nacional-de-salud-mental-sistema-nacional-de-salud&Itemid=364](https://www.paho.org/els/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=politicas-de-salud&alias=219-politica-nacional-de-salud-mental-sistema-nacional-de-salud&Itemid=364)  
[noviembre 2018].

Psicología y mente. Burnout (Síndrome del Quemado): como Detectarlo y tomar medidas. Recuperado de:  
<https://psicologiaymente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado> [junio 2018].

Revista nacional e internacional de Educación Inclusiva ISSN (impreso): 1889-4208. Volumen 9, número 2 junio 2016 Monográfico, El bienestar emocional del docente. Por Jorge Alberto Ruiz Torres. Recuperado de:  
<http://www.fepsu.es/file/ESTRES%2ODOCENTE.pdf>[junio 2018].

Rodríguez Camón, Elizabet, (2018). La relajación progresiva de Jacobson: uso, fases y efectos.  
<https://psicologiaymente.com/clinica/relajacion-progresiva-jacobson>  
[diciembre 2018].

Universidad Evangélica de El Salvador, Anuario 2014, Relación entre el estrés laboral y la calidad de vida asociada con la salud del personal contratado a tiempo completo en una Institución de Educación Superior del Área Metropolitana de San Salvador, por: Francisco Gustavo A.

# El Servicio Social Ad Honorem de estudiantes de enfermería y su contribución al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019

María Sofía Albayero García\*

Marisol Tejada Hernández\*\*

---

## Introducción

La presente Investigación se llevó a cabo por medio de un plan de trabajo y un diagnóstico que proporcionó la información para su desarrollo.

Las autoridades de las diferentes Instituciones de Educación Superior salvadoreñas están comprometidas en mejorar y perfeccionar el perfil de los profesionales que se están formando para insertarse en el cambiante mundo laboral.

Con el servicio social se pretende que los egresados demuestren sus competencias profesionales y desarrollen una conciencia social sólida que les permita interactuar con la realidad nacional en salud y desarrollar un compromiso social con la sociedad salvadoreña.

El propósito de esta investigación fue determinar si el servicio social ad honorem del estudiantado de enfermería contribuye al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, así mismo, identificar los procesos técnicos desarrollados y establecer los principales aportes del servicio social para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Región de Salud Metropolitana.

### I. Descripción del problema

El Salvador se encuentra en una situación económica y social preocupante, con muchas demandas presentadas por la población

---

\* Instituto Tecnológico Escuela Técnica para la Salud

\*\* Instituto Tecnológico Escuela Técnica para la Salud

insatisfechas por lo que las Instituciones de Educación Superior, tanto públicas como privadas, tienen el desafío de formar competentes y éticos profesionales que contribuyan a encontrar y proponer estrategias viables para la satisfacción de las mismas.

Las Universidades e Instituciones de Educación Superior están comprometidas en mejorar o perfeccionar la calidad de los profesionales que están formando, pues estos tienen como reto insertarse al mundo laboral debidamente preparados. Para adquirir experiencia según la carrera que se eligió, en este caso en el ámbito de la salud, es que se desarrolla el servicio social como campo complementario de la formación académica. Así mismo, la sociedad exige a las autoridades de Educación Superior que aporten en la solución de los problemas relativos al rendimiento académico en los diferentes niveles, enfatizando en la educación superior.

Parte importante del reto anteriormente precisado es el servicio social ad honorem que hace el estudiantado de los últimos años de su formación académica, el cual constituye una vía para demostrar las competencias desarrolladas y el nivel de madurez que se tiene para afrontar todo tipo de actividades, muchas de las cuales se realizan por medio de los programas y proyectos implementados por ellos mismos.

El servicio social debe realizarse no solo con calidad profesional, sino que también con conciencia social, poniendo, el estudiantado, todo su esmero, inteligencia, creatividad y optimismo, de tal manera que este genere reconocimiento de la labor social que se desarrolló.

Los programas universitarios desarrollados como parte del Servicio Social están enfocados en el servicio comunitario que se actualiza según los cambios sociales y las necesidades de la comunidad; el compromiso es rescatar los valores, preparar de una manera proactiva al estudiantado con disciplina, comprometiéndolo con el servicio a su comunidad y teniendo siempre un respeto a su Institución Universitaria y demás Instituciones de Educación Superior.

En consonancia con lo anterior se planteó el enunciado siguiente:

¿Cuál es la contribución del Servicio Social Ad Honorem del estudiantado de enfermería al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019?

## II. Justificación

La realización de este estudio es relevante debido a que no existía ninguna investigación sobre la contribución al desarrollo sostenible que los estudiantes de enfermería del servicio social ad honorem, específicamente en la Región de Salud Metropolitana de San Salvador realizan.

La investigación registró la existencia de 11 Instituciones de Educación Superior formadoras del talento humano de Enfermería que aportaron un número significativo de estudiantes en el servicio social ad honorem para el 2019. Según fuentes de la Junta de Vigilancia de la Profesión de Enfermería y con base en los datos proporcionados por las Instituciones Formadoras, aproximadamente 1,567 fueron los estudiantes que egresaron y que estaban aptos para la realización del servicio social, número que según dicha Junta puede variar debido a situaciones como: estados de embarazo, enfermedades eventuales, pruebas de egreso reprobadas o por factores propios de las instituciones formadoras, entre otras.

Esta población de estudiantes en Servicio Social Ad honorem fue distribuida en los diferentes establecimientos de salud a nivel nacional.

El Ministerio de Salud, establece en el acuerdo No.1543, publicado en el diario oficial del 8 de diciembre de 2011, las Normas para el Desarrollo del Servicio Social, y en el Art. 1, menciona que el objeto es regular las disposiciones técnicas administrativas incorporadas a las carreras de las ciencias de la salud de Instituciones de Educación Superior legalmente establecidas, y que están sujetas al cumplimiento de dicha normativa; siendo los responsables de su cumplimiento las direcciones

y jefaturas del nivel superior, directoras regionales, directores de los establecimientos de salud de los diferentes niveles de atención del Ministerio de Salud (Diario Oficial 2011).

Por lo tanto, este estudio presenta gran relevancia social, ya que se midió si el servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería contribuye al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019, en base a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, particularmente el objetivo 3: Salud y Bienestar, con el que se persigue garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal, en base a 9 metas de la Agenda 2030 a cumplir en el ámbito nacional.

La investigación fue viable y factible porque, el equipo investigador posee el conocimiento y la experiencia necesaria para aplicar el método científico, el financiamiento total fue dado por el Instituto Tecnológico Escuela Técnica para la Salud.

### **III. Objetivos**

#### **Objetivo General:**

Determinar si el servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería contribuye al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019.

#### **Objetivos específicos:**

- Identificar los procesos técnicos desarrollados durante el servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería en la cobertura de necesidades de la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019.
- Establecer los principales aportes del servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería para el logro de los Objetivos de

Desarrollo Sostenible en la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019.

#### **IV. Base teórica**

Conceptualmente se entiende que Ad-honoren es una locución latina y que significa “por el honor”, “gratuitamente”, y sirve para calificar una función ejercida sin retribución alguna (Vega. 2018). Con el servicio Social se pretende formar conciencia social mediante el contacto directo con los procesos académicos, sociales, económicos, políticos, ecológicos y culturales que permita la construcción de proyectos tendientes a la mejora continua de los mismos.

Asimismo, puede ofrecer ayuda a las instituciones que lo necesitan, el estudiantado puede reflexionar en cómo se han preparado profesionalmente, evaluar qué tipo de competencia ha fortalecido, ganar experiencia en el campo y tener conciencia sobre la responsabilidad que se genera al momento de realizar este tipo de servicio social ya que no solo representa el nombre de la institución formadora, sino que debe de contribuir al desarrollo comunitario en el campo de la salud.

Por otra parte, constituye el mecanismo por excelencia para fortalecer la vinculación con los sectores sociales y productivos del país, y por ende, con sus problemáticas. Es un eslabón entre la formación profesional del estudiante, su futuro mercado laboral y la misión social de la institución que representa.

Por lo tanto, el servicio social obligatorio según la normativa vigente (Ministerio de Salud de El Salvador 2015), lleva implícito un procedimiento acorde a esta necesidad, que desarrolla la autoridad en materia de salud, según se plantea textualmente en el Art. 5. Los Vice ministerios de Servicios de Salud y de Políticas de Salud, propondrán a las personas que integrarán la Comisión Técnica para el Desarrollo del Servicio Social, formada con representantes de las dependencias

involucradas y coordinadas por la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) también conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Estos 17 Objetivos se basan en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Los Objetivos están interrelacionados, con frecuencia la clave del éxito de uno involucrará las cuestiones más frecuentemente vinculadas con otro.

En su calidad de organismo principal de las Naciones Unidas para el desarrollo, el PNUD está en una posición única para ayudar a implementar los Objetivos a través de su trabajo en unos 170 países y territorios.

En el estudio se midió si el servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería contribuye al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019, en base a los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, particularmente el objetivo 3: Salud y Bienestar, con el que se persigue garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal, cuyas metas de la Agenda 2030 a cumplir a nivel de país son:

- 3.1 Para 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos.
- 3.2 Para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por

cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1.000 nacidos vivos.

- 3.3 Para 2030, poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles.
- 3.4 Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.
- 3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.
- 3.6 Para 2030, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.
- 3.7 Para 2030, garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales.
- 3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esencial de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.
- 3.9 Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.
3. a Fortalecer la aplicación del Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del Tabaco en todos los países, según proceda.

- 3. c Aumentar sustancialmente la financiación de la salud y la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo.
- 3. d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial. (Organización de las Naciones Unidas 2018)

## V. Metodología

La investigación fue no experimental, con enfoque cuantitativo; de acuerdo al período de estudio es transversal, su alcance y profundidad fue correlacional. La población estudiada estuvo conformada por 112 estudiantes de enfermería en servicio social ad honorem.

Se utilizó 1 instrumento de recolección de datos como fuentes primarias, con ítems formulados en forma de afirmaciones, construidos con una escala Tipo Likert. La recolección de datos se realizó en un período de cuatro semanas, a partir de la primera semana de marzo de 2019.

Mientras tanto, se aplicaron medidas de tendencia central como la media aritmética obteniéndose un promedio de 58 % en las áreas de desempeño de los estudiantes de enfermería en servicio social ad honorem de consulta externa, campo y materno infantil y la mediana fue de 82.5 con lo que se determina que el servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería contribuye al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019. Se utilizó el coeficiente de correlación Q de Kendall aplicando la formula  $Q = \frac{AD-BC}{AD+BC}$  obteniéndose 0.83, significando que hay una Alta relación entre el servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería y su contribución al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana.

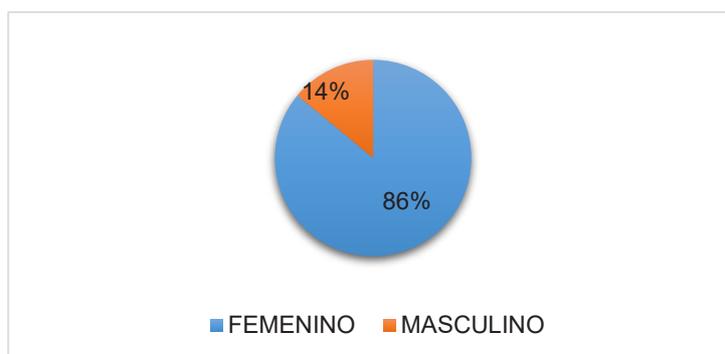
Para la comprobación de hipótesis, se empleó la prueba de significación chi cuadrada con la formula  $X^2 = \sum (F - Ft) / Ft$  obteniéndose un chi cuadrado calculado de 16.5618 comparado con la chi teórico con un grado de libertad de 2 y un margen de error del 5 % obteniéndose un chi cuadrado teórico de 5.9915, aceptándose la hipótesis de trabajo que reza: "El servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería contribuye al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019" y rechazándose la hipótesis nula.

## VI. Resultados y discusión

A partir de los parámetros de medición Chi cuadrado y Q de Kendall, existe una Alta asociación de las variables estudiadas y, por lo tanto, el servicio social ad honorem de los estudiantes de enfermería contribuye al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana.

Con respecto a la Dimensión Variables Demográficas, los rangos de edad de los participantes oscilaron entre los 19 años hasta los 37 años de edad, identificándose como población en edad productiva en el país. También, el 86 % de los participantes pertenecen al sexo femenino, mientras que el 14 %, al sexo masculino (Ver gráfico 1).

Gráfico 1. Sexo de los participantes.



Fuente: elaboración propia

En relación con los ingresos económicos de los participantes, el 80 % manifestó que cuentan con ayuda para cubrir los gastos que les conlleva el servicio social ad honorem durante los seis meses de cumplimiento, mientras que el 20 % manifestaron contar con ingresos propios.

En los datos obtenidos sobre el área de desempeño en el Centro de Salud de los participantes, en promedio su labor se desarrolló en consulta externa, campo, Materno-Infantil, curaciones e inyecciones y en vacunaciones.

El nivel académico reportado por los participantes, el 59 % estudian para Técnicos en Enfermería, el 37 %, Licenciados en Enfermería y el 4%, Tecnólogos en Enfermería, fortaleciéndose la atención directa en salud.

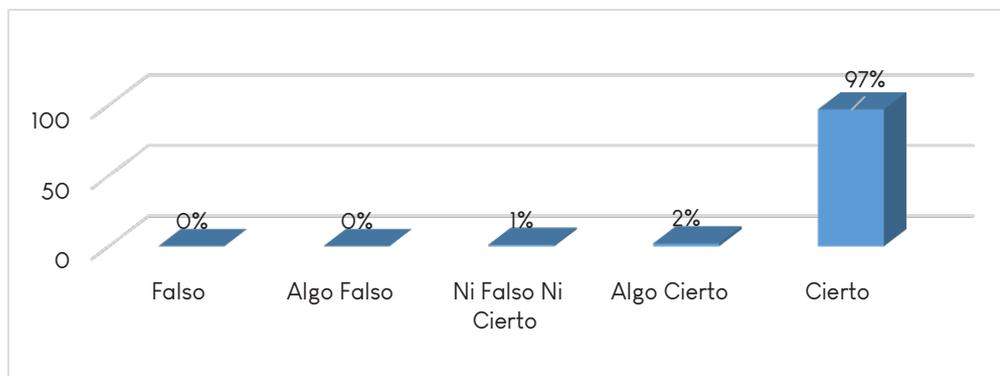
En la Dimensión Actuación Profesional, en un 80 % los participantes respondieron como cierto, que sus actividades asignadas son acordes a su nivel, un 14 % que algo ciertas, un 4 % que ni falso ni cierto, un 1 % que algo falso, es decir, que presentan satisfacción con respecto al desempeño en su laboral profesional asignada.

En la Dimensión Incidencia Profesional, sobresale el hecho que en un alto porcentaje los participantes desarrollaron actividades educativas para promocionar hábitos adecuados para el fortalecimiento de la salud de las personas usuarias de la institución de salud; estas fueron sean programadas o incidentales, sin embargo, la población participante declara que se preparó con anticipación para el desarrollo de estas actividades educativas. Afirman, también que cuando tomaron decisiones lo hicieron oportuna y efectivamente en beneficio del usuario en las áreas de desempeño asignadas y dentro de los valores éticos y morales de la profesión de enfermería.

En lo que corresponde a la Dimensión Transformación y Cambios Generados, el 90 % de los participantes manifestaron como cierto, que contribuyen a que el ambiente laboral sea agradable, mientras que un 85 % manifestó que trataron con madurez las situaciones adversas que

se le presentaron. Asimismo, colaboraron activamente en actividades desarrolladas por el equipo de salud, cuando el jefe lo autoriza como se muestra en el gráfico 2.

**Gráfico 2.** Colaboró activamente en actividades desarrolladas por el equipo de salud, cuando el jefe lo autoriza.



Fuente: elaboración propia

El 97 % de los participantes indicó que colaboró activamente en las actividades desarrolladas por el equipo de salud, cuando el jefe lo autorizó, un 2 % dijo algo cierto, un 1 % ni falso ni cierto; mientras que algo falso y falso se registraron con el 0%.

En consecuencia, en el mismo orden de ideas manifestaron en un 93 % aceptar las observaciones realizadas por el jefe inmediato y en un 97 % indicaron que colaboraron activamente en las actividades desarrolladas por el equipo de salud, cuando el jefe lo autorizó, como elementos fundamentales para el desarrollo de un trabajo efectivo, puesto que, el 68 % revelaron que proporcionaron alternativas coherentes para la solución de problemas que se les presentaron en el área asignada.

En la Dimensión Coberturas de necesidades, el aporte del esfuerzo realizado por los participantes se centró en los registros de control de enfermedades crónicas no transmisibles, control de foco epidemiológico, control de enfermedades de transmisión sexual,

control de enfermedades neurológicas, visitas comunitarias por embarazos, por control febriles y vacunación.

Asimismo, en la Dimensión Eficiencia en el uso de los recursos, el 92 % de los participantes opinaron que hicieron uso adecuado de los materiales y recursos asignados, un 91 % opinó que mantuvieron limpia y ordenada el área de trabajo asignada, un 91 % reportó que aplicaron las medidas de bioseguridad necesarias para la realización de las actividades asignadas en su beneficio y del usuario, para garantizar atención con calidad y calidez. Las dimensiones antes mencionadas, dan respuesta a la variable el Servicio Social Ad Honorem de Estudiantes de Enfermería, de forma contundente.

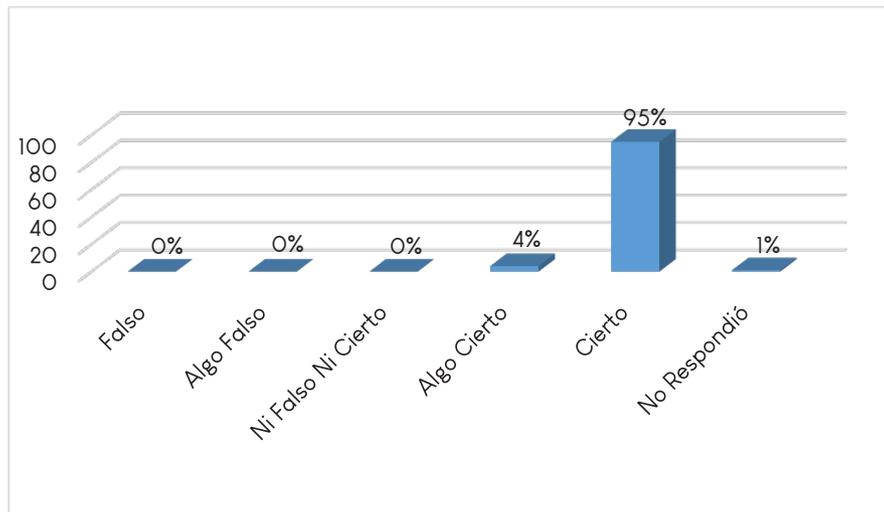
En cuanto a la Dimensión Prevención, el aporte de los participantes es manifiesto en cuanto a que un 36 % seleccionó como cierto que efectuaron inscripciones de control prenatal y un 20 % como Algo Cierto. En el mismo orden, un 46 % inscripciones de control de niño sano, en un 46 % inscripciones de control del adolescente, en un 30 % inscripciones de control del adulto mayor, en un 41 % inscripciones de control materno infantil, en menor porcentaje Inscripciones de control de veteranos de guerra y en un 54 % manifestaron que proporcionaron atención en Planificación Familiar.

En lo referente a la Dimensión Intervenciones independientes y delegadas, los participantes en un 40 % manifestaron como cierto haber proporcionado atención a pacientes con VIH/SIDA y en un 23 % como Algo Cierto; en un 66 % como cierto, atención a pacientes con Tuberculosis y en un 20 % como algo cierto; un 83 % como cierto, atención en Esquema de vacunación y un 13 % como algo cierto.

En esta misma Dimensión, los participantes en un 84 % afirmaron que realizaron procedimientos encaminados a la curación y la rehabilitación del usuario dentro del marco regulatorio, en un 56 % que atendieron a pacientes que sufrieron accidentes de tránsito y en un 94 % asistieron a usuarios de consulta externa.

## Dimensión

**Gráfico 3.** Aplicó los principios que rigen al personal de enfermería (Calidad, Calidez, Equidad, Beneficencia, Objetividad y Universalidad) en beneficio de los usuarios



Fuente: elaboración propia

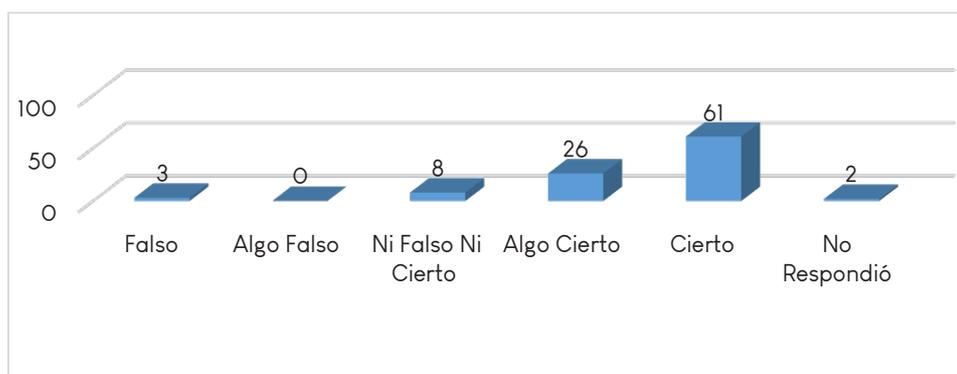
El 95 % de los participantes indicaron como cierto que aplicaron los principios que rigen al personal de enfermería (Calidad, Calidez, Equidad, Beneficencia, Objetividad y Universalidad) en beneficio de las personas usuarias, seguido de un 4 % que indicó algo cierto, ni falso ni cierto, algo falso y falso no fueron seleccionadas, no obstante, un 1 % no respondió.

En la Dimensión Áreas de actuación en enfermería, los participantes indicaron en un 95 % como cierto, que aplicaron los principios que rigen al personal de enfermería en beneficio de los usuarios, igualmente, que administraron de forma adecuada los recursos materiales del área asignada en un 80 % y proveyeron cobertura de incapacidades, tiempo de vacaciones, días festivos a personal permanente del establecimiento de salud en un 63 % como cierto y en un 18 % como algo cierto.

En lo relativo a la Dimensión Actividades de promoción de salud y educación en salud, un 61 % de los participantes señalaron como cierto que propician la facilitación de la participación ciudadana en el acceso a los programas para la consecución de los objetivos de salud en programas asignados, la resolución de necesidades reales y potenciales y coordinación intersectorial y un 26 % como algo cierto. También reportaron, que anticipadamente realizaron planificaciones para la integración de docencia en un 47 % como cierto, en un 25 %, algo cierto y que ejecutaron actividades de docencia, charlas incidentales y planificadas sobre el auto cuidado y estilos de vida saludable, capacitación a parteras y consejeras, competencias específicas para Licenciatura y Tecnólogo en enfermería con un 63 % como cierto y un 12 % que algo cierto.

Relevantemente en esta misma Dimensión, ratificaron con un 78 % como cierto que gestionaron los cuidados de acuerdo a sus perfiles de formación y como algo cierto un 13 %.

**Gráfico 4.** Propiciaron la facilitación de la participación ciudadana en el acceso a los programas para la consecución de los objetivos de salud en programas asignados, la resolución de necesidades reales y potenciales y coordinación intersectorial.



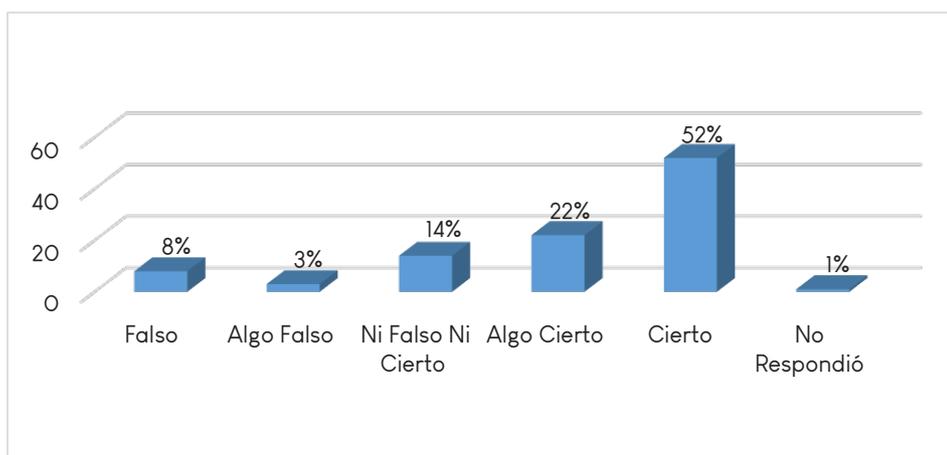
Fuente: elaboración propia

El 61 % de los participantes señalaron como cierto que propiciaron la facilitación de la participación ciudadana en el acceso a los programas

para la consecución de los objetivos de salud en programas asignados, la resolución de necesidades reales y potenciales y coordinación intersectorial, un 26 % que algo cierto, un 8 % que ni falso ni cierto, un 3 % que falso, no obstante, un 2 % no seleccionó ninguna alternativa de respuesta.

En lo concerniente a la Dimensión Acciones para el abordaje de determinantes de salud intersectoriales, los participantes destacaron en un 83 % como cierto que acataron las disposiciones sobre los procesos de atención integral de salud, en un 41 % como cierto que realizan monitoreo y evaluación de estudiantes en prácticas, en un 20 % como algo cierto. Igualmente, en un 52 % como cierto, que se integraron en procesos de investigación epidemiológicos cuando les solicitó el establecimiento de salud, un 22 % como algo cierto como se detalla en el gráfico 5.

**Gráfico 5.** Me integro en procesos de investigación epidemiológicos cuando lo solicite el establecimiento de salud.



Fuente: elaboración propia

Los participantes marcaron en un 52 % como cierto que se integraron en procesos de investigación epidemiológicos cuando se los solicitó el establecimiento de salud, un 22% que algo cierto, un 14% que ni falso ni

ciento, un 3% que algo falso, un 8% que falso, sin embargo, un 1% no seleccionó ninguna alternativa de respuestas.

Por consiguiente, se da por sentado que las Dimensiones anteriores responden a la variable Contribución al Desarrollo Sostenible de la Región de Salud Metropolitana y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, en concreto al Objetivo 3: Salud y Bienestar, con el que se persigue garantizar una vida saludable y promover el bienestar universal, en correspondencia con las metas de la Agenda 2030 a cumplir a nivel de país. (ONU 2018).

En consecuencia, se determinó que el servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería sí contribuye al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, puesto que, en dicho servicio se evidencian procesos técnicos en la cobertura de necesidades y contribuyen con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## **VII. Conclusiones y recomendaciones**

La presente investigación comprobó la hipótesis planteada, “el servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería contribuye al desarrollo sostenible de la Región de Salud Metropolitana, en el periodo de enero a junio de 2019” y se ha establecido que las variables que la conforman presentan una alta asociación entre ellas, a partir de los parámetros de medición utilizados.

Se concluye que, en los procesos técnicos desarrollados durante el servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería se cumple con la cobertura de necesidades de la Región de Salud Metropolitana, tales como: El registro de control de enfermedades crónicas no transmisibles, registro de control de foco epidemiológico, registro de control de enfermedades de transmisión sexual, registro de control de enfermedades neurológicas y registros de visitas comunitarias por embarazos, por control febriles y vacunación.

Se concluye, que los principales aportes del servicio social ad honorem de estudiantes de enfermería que contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Región Metropolitana de Salud, son los siguientes: En Prevención, registros de: Control prenatal, Control de niño sano, Control del adolescente, Control del adulto mayor, Control materno infantil, Control de veteranos de guerra y Planificación Familiar. En intervenciones independientes y delegadas, atención a pacientes: con VIH/SIDA, con Tuberculosis, que han sufrido accidentes de tránsito, en procedimientos encaminados a la curación y la rehabilitación dentro del marco regulatorio y a usuarios de consulta externa.

Así también, en las áreas de actuación en enfermería, se aporta a la Aplicación de los principios que rigen al personal de enfermería (Calidad, Calidez, Equidad, Beneficencia, Objetividad y Universalidad) en beneficio de los usuarios, la Administración adecuada de los recursos materiales del área asignada y de los recursos humanos asignados bajo su cargo y Cobertura de incapacidades, tiempo de vacaciones y días festivos a personal permanente del establecimiento de salud.

En actividades de promoción y educación en salud, se contribuyó a la Facilitación de la participación ciudadana en el acceso a los programas para la consecución de los objetivos de salud en programas asignados, la resolución de necesidades reales y potenciales y coordinación intersectorial, Planificaciones anticipadas para la integración de docencia, Ejecución de actividades de docencia (Licenciatura y Tecnólogo), charlas incidentales y planificadas sobre el auto cuidado y estilos de vida saludable, capacitación a parteras y consejeras, elaboración de planes sobre instrucción del cuidado y Gestión de los cuidados de acuerdo al perfil de formación.

En acciones para el abordaje de determinantes de salud intersectorial, Cumplimiento de las disposiciones sobre los procesos de atención integral de salud, Realización de monitoreo y evaluación de estudiantes

en prácticas e Integración en procesos de investigación epidemiológicos cuando lo solicite el establecimiento de salud.

Todo lo anterior genera un ahorro económico de la Región de Salud Metropolitana, 112 profesionales en seis meses estarían devengando por sus servicios \$285, 600.00 dólares aproximadamente, si cada uno devengara \$ 425.00 UDS, que es lo que aproximadamente devengó hasta el 30 de julio de 2019 el personal auxiliar de enfermería en la Región de Salud Metropolitana, lo que se vuelve un ahorro para una sola región. El servicio social se realiza en dos fases, de enero a junio y de julio a diciembre, si fuera la misma cantidad de profesionales en una sola región, al año presenta un ahorro de \$ 571, 200.00 dólares aproximadamente.

Del análisis de la información obtenida en el transcurso de este estudio, se recomienda:

A las futuras generaciones de egresados de enfermería, realizar su servicio social con las misma o mayor dedicación con que lo hicieron los que les antecedieron y, además, a tener un liderazgo activo en cuanto a su desempeño profesional en el área que se les haya asignado. A las instituciones formadoras del talento en enfermería, que realicen un esfuerzo común para la incidencia política, con respecto a la gestión de un incentivo económico mensual para cada uno de sus egresados, durante los seis meses de labor del servicio social. A la Región de Salud Metropolitana - MINSAL, que dentro de las próximas proyecciones presupuestarias anuales contemple incentivos económicos mensuales durante los seis meses de labor del servicio social para los egresados de enfermería, para ambos semestres del año.

Al Ministerio de Salud de El Salvador (MINSAL), que dentro de la agenda del Consejo de Ministro, se realicen las gestiones pertinentes para que se valore el trabajo de los egresados de enfermería, a través de un incentivo económico mensual durante los seis meses de labor del

servicio social, puesto que hay otros egresados de otras áreas de la salud que gozan de remuneración por los servicios laborales que prestan en los establecimientos de las diferentes regiones de salud, que están bajo la tutela de dicho Ministerio.

A la Asamblea Legislativa de El Salvador, que se valore el trabajo que se realiza en los establecimientos de salud del MINSAL por parte de los estudiantes de enfermería en servicio social, independientemente de la institución formadora de que provengan y del grado académico en que hayan sido formados (técnico, tecnólogo o licenciatura), reformando la normativa relacionada al servicio social de Educación Superior en materia de salud, para que se regule en el ordenamiento jurídico salvadoreño que los estudiantes que posean cualquier grado académico de los mencionados previamente, reciban un incentivo económico mensual por parte del Estado salvadoreño, durante los seis meses laborales donde prestan su servicio social.

Al Instituto Técnico Escuela Técnica para la Salud (ITETPS), que a través de su Unidad de Proyección Social, ejecute el proyecto denominado "Gestión e incidencia política de Instituciones Formadoras del Talento de Enfermería", para dar a conocer, como parte del esfuerzo que se está llevando a cabo, la solicitud que se remitirá a las entidades estatales competentes para que puedan asignar una subvención en concepto de incentivo económico mensual a los estudiantes de enfermería en servicio social, durante los seis meses que realicen dicha actividad.

## VIII. Referencias bibliográficas

---

Bonilla I. Estadística I. Elementos de estadística Descriptiva y probabilidad, Volumen 20 editores UCA San salvador, EL Salvador. 2000.

Castaneda Torres, J. C. y Martínez Salmerón, M. A. Factores condicionantes de inequidades en la asignación de plazas de servicio social de enfermería, aplicando el proceso vigente, San Salvador 2009-2010. Informe final de investigación para optar al título de Maestría en Salud Pública. San Salvador: Universidad de El Salvador; 2011.

Cortez López, M. C. El impacto generado por el Servicio Social Estudiantil en la Formación Profesional de los/as estudiantes de la Licenciatura en Ciencias de la Educación del Departamento de Ciencias de la Educación, Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador durante los años 2010-2013. Informe final de investigación elaborado por estudiante egresado para optar al título de Licenciada en Ciencias de la Educación. San Salvador: Universidad de El Salvador; 2014.

De Tejada Guadalupe. Historia de Enfermería en El Salvador. San Salvador [clasesfundamentosdeenfermeria.blogspot.com](http://clasesfundamentosdeenfermeria.blogspot.com). Disponible en:  
<http://clasesfundamentosdeenfermeria.blogspot.com/2013/02/historia-de-enfermeria-en-el-salvador.html>

Diario Oficial. Acuerdo No. 1543.- Normas para el Desarrollo del Servicio Social. Ministerio de Salud, Ramo de Salud. Diario Oficial de fecha jueves 8 de diciembre de 2011.

Dirección Región de Salud Metropolitana. Detalle de datos de las remuneraciones salariales de los puestos de trabajo de enfermería que están de planta en las Unidades Comunitarias de Salud Familiar, que pertenecen a la Región de Salud Metropolitana. [Documento escaneado- inédito] Memorándum No. 2019-3000-DRSM-EXT.-545. San Salvador: Oficina de Información y Respuesta, Ministerio de Salud de El Salvador.

Estrella Valenzuela Gabriel y Ponce León María Teresa. Imparto laboral de egresados universitarios y opinión de empleadores. México: Universidad Autónoma de Baja California, 2006.

Hernández Sampieri, Roberto. Fundamentos de la metodología de la investigación. México Mc Graw Hill, 2007.

Mendoza Orantes Ricardo. Código de Salud de El Salvador: Editorial Jurídica Salvadoreña.

Ministerio de Salud de El Salvador. Libro Blanco de la Profesión de Enfermería de El Salvador. San Salvador: Ministerio de Salud de El Salvador, 2015.

Ministerio de Salud de El Salvador. Lineamientos Técnicos para la Integración Docencia Servicio de Recursos Humanos de Enfermería en las RIISS, 2014.

Ministerio de Salud de El Salvador. Norma para el Desarrollo del Servicio Social. San Salvador: Diario Oficial de El Salvador.

Ministerio de Salud de El Salvador. Política Nacional de Desarrollo de Recursos Humanos en Salud. San Salvador: Editorial del Ministerio de Salud de El Salvador, 2014.

Ministerio de Salud de El Salvador. Política Nacional de Salud 2015-2019. San Salvador: Editorial del Ministerio de Salud de El Salvador, 2015.

Organización de las Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030. New York: Naciones Unidas. Disponible en <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>

Organización Panamericana de la Salud. Metodología de la investigación. Washington: Organización Panamericana de la Salud, 2008.

Soriano Rojas Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. México: Edición Plaza y Valdés, 1997.

Vega José. Concepto de ad honorem. Diccionario Jurídico y de Ciencias Sociales en Línea. Palabras y Términos Legales y de las

Ciencias Sociales: de México, España, Argentina, Colombia, Perú, Venezuela, Ecuador, Chile y de otras Jurisdicciones. Law Journal. Disponible en: <https://diccionario.leyderecho.org/ad-honorem/>

# Adaptación de la tributación a los nuevos modelos de negocio en el comercio electrónico como parte de la Economía Digital

Ms. Luis José Samayoa Rodríguez\*

---

## Resumen

El Comercio Electrónico (*E-commerce*), en los últimos años ha tenido un crecimiento global exhaustivo con implicaciones jurídicas tales como seguridad en la red y las transacciones, protección de los derechos de propiedad intelectual y material con copyright en el entorno digital, gestión de los sistemas de pago, legalidad de los contratos electrónicos y diferentes aspectos de la jurisdicción en el ciberespacio, permitiendo que surjan leyes para regular el Comercio Electrónico a nivel mundial. Este nuevo modelo de negocio constituye en la actualidad una realidad innegable, un fenómeno emergente y en constante evolución cuya importancia y trascendencia, no parece tener límites, es algo que por su propia obviedad, ni siquiera resulta preciso tener que resaltar. Este modelo ya está entre nosotros como una nueva forma de hacer negocios, con todas sus indudables ventajas, pero también con sus notables defectos e inconvenientes.

En materia tributaria, este tema no ha sido la excepción debido a que es la nueva manera de generar actividades de carácter económico y por tanto enriquecimientos patrimoniales y comercio en general. Esta digitalización de la economía (transformación digital de actividades tradicionales) junto al surgimiento de nuevos modelos económicos digitales (la nueva economía digital) suponen, entre sus muchas consecuencias un reto para los mecanismos de tributación tradicional, en términos de adaptación conceptual y mecanismos de recaudación, así como la definición de nuevas alternativas de generación de ingresos y gravar los impuestos que acompañan a los nuevos modelos de negocios digitales.

---

\* Abogado, Master en Tributación Internacional y Asesoría Jurídica de Empresas, Jefe de Investigaciones de la Universidad Nueva San Salvador

El presente documento plantea algunos de los negocios virtuales más relevantes, así como los desafíos y mecanismos que algunos países miembros de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) y países en desarrollo están buscando implementar para amoldar sus mecanismos de recaudación y tributación de tal forma que los nuevos modelos de negocio cumplan con las obligaciones formales y sustantivas a efectos fiscales.

La investigación es de carácter cualitativo bajo un enfoque procedimental de carácter inductivo en donde se describen diversas situaciones de alta relevancia en el tema de la tributación digital del comercio electrónico por medio de la exploración y un posterior análisis con perspectivas y recomendaciones al respecto.

### **Palabras clave**

*Comercio electrónico, tributos, economía digital, OCDE, BEPS*

### **Introducción**

La economía digital está comprendida por los mercados basados en tecnologías digitales que facilitan el intercambio de bienes y servicios a través del comercio electrónico. La Organización Mundial del Comercio (OMC) define el comercio electrónico como “*la compra venta de bienes o servicios realizada a través de redes informáticas por métodos específicamente diseñados para recibir o colocar pedidos*”<sup>1</sup>.

Sin duda, el siglo XXI es el siglo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Podemos observar una nueva manera de hacer negocios en donde las empresas y los empresarios se internacionalizan en la entrega de bienes y prestación de servicios,

---

<sup>1</sup> Programa de trabajo sobre comercio electrónico. Definición de comercio electrónico. Organización Mundial del Comercio (OMC). Consultado el 14/07/2020. Disponible: [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/ecom\\_s/ecom\\_s.htm#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20comercio%20electr%C3%B3nico%3A%20en,comercializaci%C3%B3n%2C%20venta%20o%20entrega%20de](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20comercio%20electr%C3%B3nico%3A%20en,comercializaci%C3%B3n%2C%20venta%20o%20entrega%20de)

relacionándose día a día con los últimos avances tecnológicos, entre ellos redes informáticas e internet en general, facilitando el comercio con otros sujetos en el mundo globalizado en el que vivimos.

En el contexto actual de la tributación la economía digital es uno de los temas más desafiantes. El mundo se ha transformado. Las transacciones virtuales y las plataformas informáticas a través de las cuales éstas se llevan a cabo superan lo que hace no más de 50 años pudiera haber imaginado un académico o alguien especialista en la materia.

El comercio electrónico tomó por sorpresa a las distintas legislaciones, ya que éstas no ofrecían soluciones normativas a los diversos problemas que acarrea esta nueva realidad. El inconveniente principal es sin duda la disminución de la recaudación, debido fundamentalmente a la existencia del resto de problemas, como la calificación de las rentas obtenidas y la localización de las actividades comerciales en el entorno telemático, entre otros, que acompañan en la actualidad a los nuevos modelos de negocios. La reacción internacional a esa problemática, no obstante, ha sido relativamente rápida. Al poco tiempo —y paulatinamente— se han ido formulando distintas soluciones para encarar los problemas tributarios del comercio electrónico. Sin embargo, todavía se siguen tratando las diversas interrogantes que este tema genera.

Es así que tanto los países exportadores como los importadores de capital, desarrollados o en vías de desarrollo, deben repensar sus sistemas tributarios para encarar los tan mentados desafíos de la economía digital. Identificar los modelos de negocios que existen actualmente y adaptar las normativas del ordenamiento jurídico será trascendental para poder crear los mecanismos necesarios para lograr la tributación del comercio electrónico en general.

En las siguientes secciones del presente documento se incluyen los modelos de negocios que resultan del comercio electrónico, desafíos

de la tributación frente a la economía digital, adaptación del entorno a la nueva economía actual, propuestas internacionales para dar tratamiento al tema, el panorama en El Salvador con respecto a la tributación digital y algunas perspectivas y recomendaciones a considerar con respecto a un tema que se encuentra en constante dinamismo y de alto grado de importancia para los Estados y su desarrollo en los próximos años.

## **Metodología**

La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, en donde por medio de una investigación documental se logran identificar los principales negocios que existen en el comercio electrónico y su impacto en el ámbito tributario, bajo la perspectiva de emitir recomendaciones para adaptar el derecho tributario-fiscal a los nuevos modelos de negocio.

## **Enfoques y técnicas**

Para lograr los objetivos de esta investigación se partió de un enfoque cualitativo que permite profundizar el análisis y percepciones a través de muestras conceptuales de información que abordan el estudio en cuestión, los cuales son de gran valor por sus aportes objetivos y subjetivos.

La literatura consultada y relacionada en el presente documento es muy amplia en la parte conceptual y proviene de fuentes en constante actualización con respecto al tema objeto de la presente investigación.

## **Tipos de negocios más relevantes en la economía digital**

Si bien es cierto, la investigación se focaliza en el comercio electrónico, es importante conocer otros modelos de negocio que de una forma u otra pueden llegar a relacionarse en un momento determinado con el modelo de negocio en cuestión.

Algunos de los modelos de negocio que tenemos actualmente son:

- ✓ *Comercio electrónico:* Compraventa de bienes y servicios a través de medios informáticos.
- ✓ *Servicios de pago:* Plataformas de confianza para compartir datos bancarios para el pago de una transacción.
- ✓ *Tiendas de aplicaciones:* Plataformas centrales de venta minorista, accesibles desde el dispositivo del consumidor.
- ✓ *Publicidad en línea:* Plataformas o sitios de internet de gran popularidad, en donde realizan anuncios de productos y servicios.
- ✓ *Computación en la nube:*<sup>2</sup> Servicios informáticos en línea para el procesamiento, almacenamiento, software (SaaS) y gestión de datos.
- ✓ *Negociación de alta frecuencia:* Ejecución de órdenes a gran velocidad gracias a tecnología y algoritmos complejos.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> “El software como servicio (SaaS) permite a los usuarios conectarse a aplicaciones basadas en la nube a través de Internet y usarlas. Algunos ejemplos comunes son el correo electrónico, los calendarios y las herramientas ofimáticas (como Microsoft Office 365).

SaaS ofrece una solución de software integral que se adquiere de un proveedor de servicios en la nube mediante un modelo de pago por uso. Usted alquila el uso de una aplicación para su organización y los usuarios se conectan a ella a través de Internet, normalmente con un explorador web. Toda la infraestructura subyacente, el middleware, el software y los datos de las aplicaciones se encuentran en el centro de datos del proveedor. El proveedor de servicios administra el hardware y el software y, con el contrato de servicio adecuado, garantizará también la disponibilidad y la seguridad de la aplicación y de sus datos. SaaS permite que una organización se ponga en marcha y pueda ejecutar aplicaciones con un costo inicial mínimo” Consultado el 15/07/2020. Disponible en: <https://azure.microsoft.com/es-es/overview/what-is-saas/>

<sup>3</sup> “El comercio de alta frecuencia (HFT-High frequency trading, por sus siglas en inglés) es una plataforma de negociación automatizada utilizada por grandes bancos de inversión, fondos de cobertura e inversores institucionales que utiliza potentes computadoras para realizar transacciones en una gran cantidad de pedidos a velocidades extremadamente altas. Estas plataformas de negociación de alta frecuencia permiten a los operadores ejecutar millones de pedidos y escanear múltiples mercados e intercambios en cuestión de segundos, lo que les brinda a las instituciones que usan las plataformas una gran ventaja en el mercado abierto. Los sistemas usan algoritmos complejos para analizar los mercados y son capaces de detectar las tendencias emergentes en una fracción de segundo. Al ser capaces de reconocer los

- ✓ *Plataformas participativas en red*: Intermediario que permite a los usuarios colaborar y contribuir al desarrollo, expansión, evaluación, crítica y distribución de contenidos generados por el usuario.

## **Modelos de negocios en el comercio electrónico**

Dentro de los rasgos que resaltan en el comercio electrónico y los derivados del mismo, encontramos actividades de carácter indirecto, las cuales comprenden de manera específica operaciones con productos tangibles cuya adquisición, si bien es realizada a través de internet, es materializada al momento que los bienes físicos se introducen al país donde se ubica el adquirente.

Por otra parte, el comercio electrónico directo es aquel mediante el cual el pedido, el pago y el envío de los bienes intangibles y/o servicios se producen en línea (on line). Estas operaciones permiten la ejecución de transacciones electrónicas (de extremo a extremo) (end-to-end) sin obstáculos a través de fronteras geográficas y aprovechan todo el potencial de los mercados electrónicos mundiales.

Si bien el comercio electrónico abarca un amplio rango de negocios, la OCDE provee una ilustración de algunos de los tipos más prominentes, los cuales incluimos en los apartados siguientes<sup>4</sup>:

---

cambios en el mercado, los sistemas de comercio envían cientos de cestas de acciones al mercado en los diferenciales de oferta y demanda que son ventajosos para los operadores. Al esencialmente anticipar y superar las tendencias en el mercado, las instituciones que implementan el comercio de alta frecuencia pueden obtener beneficios favorables de los intercambios que realizan por esencia de su margen de compra y venta, lo que resulta en ganancias significativas.” Consultado el 15/07/2020. Disponible en: <https://www.rankia.mx/blog/como-comenzar-invertir-bolsa/3994011-que-conoce-como-comercio-alta-frecuencia>.

4 Cra. Raquel Balsa. Cra. Pierina De León Dr. Mario Ferrari. Cra. Eliana Sartori (2016). Desafíos para los regímenes tributarios y la técnica tributaria de la economía digital. Centro de Estudios Fiscales de Uruguay. Consultado el 15/07/2020. Disponible en: <https://cef.org.uy/wp-content/uploads/2016/12/Desafios-para-los-regimenes-tributarios-y-la-tecnica-tributaria-de-la-economia-digital-1.pdf>

➤ **Modelos de comercio electrónico entre empresas (*business to business*) (B2B)**

La OCDE menciona que la mayoría de transacciones de comercio electrónico son aquellas en las que una empresa vende bienes o servicios a otra empresa. El B2B puede incluir versiones online de transacciones tradicionales en donde un distribuidor mayorista adquiere los bienes en línea (virtualmente), quien luego los vende a consumidores en los puntos de venta. También puede incluir la provisión de bienes o servicios para apoyar a otros negocios, incluyendo (entre otros): servicios logísticos como el transporte, almacenamiento y distribución; soluciones de subasta en línea (virtualmente) para la operación y el mantenimiento de subastas en tiempo real por medio de internet; servicios de gestión de contenido de los sitios web; y facilitadores del comercio electrónico que proporcionan capacidades de compras en línea.

➤ **Modelos de comercio electrónico de empresa a consumidor (*business to consumer*) (B2C)**

Menciona la OCDE, que los modelos de empresa a consumidor consisten en ventas de bienes y servicios a particulares que actúan en un contexto ajeno a su profesión.

Los bienes o servicios vendidos bajo este modelo de negocios pueden ser tangibles (por ejemplo, un CD de música) o intangibles (recibidos por el consumidor mediante un formato electrónico). Por medio de la digitalización de información, que incluye texto, sonido e imágenes visuales, un número cada vez mayor de bienes y servicios puede ser entregado digitalmente a los clientes, quienes se encuentran cada vez más alejados de la ubicación de los vendedores. Este modelo de comercio electrónico puede acortar en muchos casos dramáticamente las cadenas de suministro por eliminación de distribuidores mayoristas, minoristas y otros intermediarios. En parte y debido a esta desintermediación, las empresas B2C por lo general

realizan altas inversiones en publicidad y atención al cliente, así como en logística. B2C reduce las barreras de entrada al mercado, pues el costo de mantenimiento de una página web es mucho más bajo que instalar un negocio tradicional de ladrillos al por menor.

➤ ***Modelos de comercio electrónico entre consumidores (consumer to consumer) (C2C)***

La OCDE establece que los intercambios entre consumidores se están volviendo cada vez más frecuentes. Las empresas que participan en este tipo de comercio electrónico lo hacen como mediadores, asistiendo a los individuos a vender o alquilar sus bienes (tales como propiedades, automóviles, motocicletas, etc.), publicando la información en la web y facilitando las transacciones. Dependiendo del modelo de ingresos de las empresas, estas pueden o no cobrar a los consumidores por los servicios prestados.

➤ ***Modelos de comercio electrónico entre consumidores y administradores (consumers to administrations) (C2A)***

En este modelo de negocio los ciudadanos pueden interactuar con las Administraciones Tributarias u organismos públicos, a efectos de realizar la presentación de las declaraciones juradas y/o el pago de los tributos, obtener asistencia informativa y otros servicios.

➤ ***Modelos de comercio electrónico entre empresas y administradores (business to administrations) (B2A)***

En este segmento las administraciones públicas actúan como agentes reguladores y promotores del comercio electrónico y como usuarias del mismo, pero en este caso, relacionándose con las empresas, las cuales pueden presentar declaraciones de impuestos, solicitar asistencia informativa, participar en licitaciones, entre otros.

**El encaje tributario en el comercio electrónico**

Dentro del marco de la tributación se han desarrollado procedimientos y reglas cuya efectividad se ve desafiada por las características propias de la digitalización de la economía y la nueva Economía Digital, en algunos casos acentuando retos ya existentes y, en otros, creando desafíos nuevos. Las principales problemáticas que se presentan para gravar el comercio electrónico son las siguientes: en primer lugar, si nos remontamos a los inicios de la historia de la tributación las reglas aplicables en materia jurisdiccional tributaria se han fundamentado en conceptos que implican una presencia física en un lugar geográfico determinado como, por ejemplo, el lugar de suministro de bienes o servicios, o el lugar de residencia del contribuyente, o el lugar de utilización de un bien o servicio. En el caso del comercio electrónico, no es imprescindible la existencia de un lugar físico, es dificultoso para las administraciones tributarias y para los Estados establecer una jurisdicción determinada a fin de gravar las operaciones efectuadas mediante este medio, lo que en los tributos al consumo, por ejemplo, puede generar doble imposición o simplemente que la operación no sea sujeta a gravamen.

Sumado a lo anterior, problemas tales como la tendencia a la localización de un intangible en una jurisdicción de baja o nula tributación, o el de la inadecuación de las actuales definiciones de establecimiento permanente a los retos que plantea la economía digital, son absolutamente cruciales.

Por otra parte, la disponibilidad, fiabilidad o seguridad de los registros comerciales o contables generados por el comercio electrónico, incluyendo aquellos registros generados por pagos utilizando la vía electrónica, son materia de preocupación para las autoridades tributarias en general, en cuanto a establecer si la tributación y las cifras registradas son las correctas.

Otro punto son las diversas formas de tributación y gravámenes que se aplican sobre bienes físicos. La habilidad, en el comercio electrónico para crear sustitutos electrónicos, como, por ejemplo, libros

electrónicos, genera problemas y nuevos retos para la cobranza de determinados tributos, de acuerdo a la clase de bienes físicos que correspondan. La habilidad, mediante el uso de diversos canales de distribución, para evitar alguno o todos los mecanismos clásicos de control entre productor y consumidor acarrea serios problemas a efectos de cobrar los tributos debidos, especialmente la cobranza de tributos utilizando el sistema de retención.

Por otra parte, existen diversos Estados que aún no han realizado una actualización y modificación sustancial en sus normativas tributarias. Conceptos como el establecimiento permanente, prestación de servicios, hecho generador, principio de territorialidad, por hacer mención de algunos vocablos técnicos en materia tributaria, no han sido actualizados, quedando en desfase total, lo cual complica aún más el tipificar y establecer gravámenes a los modelos de negocio de la Economía Digital, reflejando sistemas tributarios que han sido superados por la nueva realidad de la economía.

### **Adaptación de la tributación al entorno digital**

Actualmente, existen diversas propuestas sobre cómo se sugiere dar tratamiento al tema. Desde alternativas unilaterales hasta opciones de carácter multilateral. A continuación, haremos mención en el presente estudio sobre algunas propuestas que se tienen respecto al tema.

#### **➤ *Gravar los ingresos por las ventas de bienes y servicios digitales por proveedores extranjeros que no tienen establecimiento permanente bajo las reglas actuales***

Es decir que, si existen ingresos generados de forma constante en un Estado, que el indicador más claro de la existencia de presencia económica significativa sea enfocado en las relaciones que se tengan con un número de clientes o usuarios durante un periodo de tiempo determinado, acompañado de una cierta presencia física en el país, de forma directa o por medio de un agente dependiente.

En el caso de la venta de bienes y servicios esto debe implicar una cercanía con los destinatarios de dichas operaciones como, por ejemplo: un sitio web en el idioma local, un servicio de entrega por parte de los proveedores ubicados en la jurisdicción, servicios bancarios y otros varios, ofrecidos por los proveedores, o *suministro de bienes o servicios procedentes de proveedores ubicados en dicho país*, el suministro de bienes o servicios a los clientes radicados en un determinado país fruto de una actividad sistemática de recogida de datos o aportaciones de contenidos por parte de personas situadas en el país en cuestión.

En resumen, lo que dará pauta para establecer un tipo de gravamen será la “presencia digital significativa a través de la cual se lleva a cabo el negocio total o parcialmente”.

➤ ***La retención de impuestos en ciertos tipos de operaciones digitales (Impuesto a los Servicios Digitales)***

Esta propuesta conlleva a la creación de un impuesto especial para operaciones de carácter digital. Este modelo ha sido planteado sobre la mesa por parte de los países miembros de la Unión Europea.

El mecanismo de gravamen opera en aquellos supuestos como, por ejemplo: Ingresos por la colocación de publicidad en una interfaz digital (software<sup>5</sup>, sitio web o aplicación móvil) dirigida a los usuarios de esa interfaz digital<sup>6</sup>. Ingresos al poner a disposición de los usuarios una interfaz digital multiusuario que les permita encontrar a otros

---

5 Según la Real Academia Española, RAE, el software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora. Consultado el 15/07/2020. Disponible en: <https://definicion.de/software/>

6 Entiéndase por interfaz digital: “cuando se habla de Sitios Web, se denomina interfaz al conjunto de elementos de la pantalla que permiten al usuario realizar acciones sobre el Sitio Web que está visitando. Por lo mismo, se considera parte de la interfaz a sus elementos de identificación, de navegación, de contenidos y de acción”. Consultado el 15/07/2020. Disponible en: <http://www.guiadigital.gob.cl/articulo/que-es-una-interfaz.html#:~:text=Inicio,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20Interfaz%3F,de%20contenidos%20y%20de%20acci%C3%B3n.>

usuarios para interactuar con ellos o facilitar el intercambio de bienes o la prestación de servicios entre ellos. Ingresos por proveer información acerca de los usuarios de una interfaz digital cuando esa información se genere por las actividades que realicen los mismos usuarios en dicha interfaz.

En este tipo de operativa se establecen ciertos requisitos o parámetros a cumplir por parte del sujeto pasivo, así también un tipo fijo de gravamen y el lugar fijo de imposición, es decir el establecimiento permanente, se determinará con base en la dirección de IP (protocolo de internet) <sup>7</sup> del dispositivo (o algún otro medio de geolocalización más preciso), independientemente si esos usuarios contribuyeron a los ingresos o no.

#### ➤ **Plan de acciones BEPS (OCDE). Acción uno<sup>8</sup>**

Dentro de los trabajos que ha venido realizando la OCDE con sus países miembros, aún no se ha emitido un documento oficial con respecto a la tributación de la economía digital, pero ya se tienen algunas medidas que serán de ayuda para afrontar los desafíos que la economía digital presenta.

El informe emitido por la OCDE titulado “Desafíos fiscales derivados de la Digitalización: Informe provisional 2018” incluye un análisis exhaustivo de las principales características o rasgos distintivos

---

<sup>7</sup> Dirección IP (Internet Protocol) es el sistema estándar mediante el cual funciona el internet, por medio de un proceso de envío y recepción de información a un dispositivo inteligente determinado (computadora, Tablet, teléfono inteligente, etc.). Consultado 15/07/2020. Disponible en: <https://www.hostgator.mx/blog/que-es-una-direccion-ip/>

<sup>8</sup> BEPS (Base erosion and profit shifting/erosión de bases y traslado de utilidades) El término BEPS se refiere a las estrategias de planificación fiscal utilizadas para, aprovechando las discrepancias e inconsistencias existentes entre los sistemas fiscales nacionales, cambiar artificialmente los beneficios a lugares de escasa o nula tributación, donde la empresa apenas realiza actividad económica alguna, lo que le permite eludir casi por completo el impuesto de sociedades. El proyecto BEPS es especialmente importante para los países en desarrollo porque dependen en mayor medida de los ingresos por impuestos societarios, sobre todo las de las empresas multinacionales. Consultado el 15/07/2020. Disponible en: <http://www.oecd.org/ctp/estrategia-fortalecimiento-paises-en-desarrollo.pdf>

observados frecuentemente en ciertos modelos económicos altamente digitalizados e inherentes a la creación de valor en la nueva era digital, que alude a sus posibles efectos en el marco fiscal internacional vigente y describe, asimismo, las dificultades y problemas que plantean las cuestiones aquí tratadas, las posturas que adoptan los diferentes países en relación con dichos rasgos distintivos y sus efectos que condicionan sus respectivos enfoques sobre las eventuales soluciones.

Algunas medidas se mencionan a continuación:

1. *Prevención del abuso de los tratados (Convenios para Evitar la Doble Imposición)*. Es decir, aplicación estándar de dichos instrumentos internacionales.
2. *Prevención de la exclusión artificial del concepto de establecimiento permanente*. Con el objetivo y fin de garantizar que toda excepción contemplada en dicha lista esté subordinada a la condición general de que las actividades objeto de excepción tengan un carácter auxiliar o preparatorio e introducción de un nuevo criterio anti fragmentación con fines anti elusivos que impida poder acogerse a las excepciones al estatus de Establecimiento Permanente mediante la fragmentación de las operaciones entre las distintas entidades de un mismo grupo empresarial.
3. *Directrices sobre Precios de Transferencia*<sup>9</sup>. Establecen claramente que la titularidad jurídica de los intangibles no genera necesariamente, por sí sola, el derecho a percibir la totalidad (ni tan siquiera una parte) de los beneficios emanados de la explotación de los mismos, sino que las entidades del grupo que desarrollen las funciones esenciales, aporten la mayor parte de los activos y tengan

---

<sup>9</sup> El término «Precios de Transferencia» es utilizado para referirse al análisis y asignación de valores a las operaciones entre partes relacionadas. Dichas operaciones son el intercambio de bienes tangibles e intangibles o la prestación de servicios entre las compañías pertenecientes a un mismo grupo empresarial. Consultado el 16/07/2020. Disponible en: <https://www.estrategiaaduanera.mx/precios-de-transferencia-que-son-y-para-que-sirven/>

la capacidad para controlar los riesgos más importantes desde un punto de vista económico, lo que se determinará en función de la delimitación exacta de la transacción efectivamente realizada, tendrán derecho al reparto de los beneficios correspondientes.

Las directrices específicas en este ámbito garantizarán, asimismo, que el análisis de los precios de transferencia no se vea afectado por asimetrías de información entre la administración tributaria y el contribuyente en lo que respecta a intangibles de difícil valoración, o bien por la remisión a acuerdos contractuales especiales, tales como los acuerdos de reparto de costes.

4. *Las recomendaciones relativas al diseño eficaz de normas de compañías foráneas controladas (CFC) de transparencia fiscal internacional aplicables a CFC* incluyen definiciones de las rentas de las CFC que harán que las rentas típicamente obtenidas en el ámbito de la economía digital queden sometidas a gravamen en la jurisdicción en que se halle ubicada efectivamente la matriz.

*La OCDE cierra sus resultados preliminares sobre el tema manifestando que a medida siga avanzando la economía digital y evolucionen los problemas BEPS que se adviertan y los desafíos que para la fiscalidad presenta la economía digital, sería deseable que los Estados llegasen a un acuerdo por el que se estableciese un estándar para la modificación de la noción de Establecimiento Permanente considerando la realidad consistente en la posibilidad de una entidad no residente de operar en otro Estado sin presencia física, disponiendo de una significativa presencia digital.*

Además, la OCDE advierte de que los Estados podrían adoptar cualquiera de las recomendaciones sobre la acción uno de BEPS, pone de manifiesto que la ausencia de acuerdo permite la adopción de varias medidas unilaterales que pueden crear nuevos conflictos de doble imposición, o la adopción de estrategias con la finalidad de conseguir supuestos de doble no imposición.

Por lo tanto, se vuelve necesario examinar el proceso de trabajo post-BEPS posterior a la adopción de la Acción 1 (tributación de la economía digital), que debería profundizar en la necesidad de modificar la noción de establecimiento permanente, esperando que el informe previsto para 2020 contenga mayores avances que permitan luchar contra los desafíos que presenta la economía digital para la fiscalidad nacional e internacional.

## Conclusiones

El comercio electrónico, como parte de las nuevas formas de realizar negocios, se ha incorporado a nuestra realidad de forma acelerada y en constante crecimiento. Esto ha traído consigo diversos principios que disciplinan su aplicación y, al mismo tiempo, la aparición de múltiples problemas en los sistemas fiscales, tanto por lo que se refiere a sus normas reguladoras, como en su ejecución por parte de las Administraciones Tributarias.

*Lo anterior ha llevado a los diversos países a realizarse preguntas como las siguientes: ¿Qué tipo de instrumentos legales se necesitan diseñar para una efectiva tributación de la economía digital? ¿Conviene a los intereses de los Estados esperar un consenso internacional? ¿Deberían los Estados actuar de forma independiente para gravar los rendimientos económicos del comercio electrónico?*

Tomará algún tiempo aproximar posiciones, diseñar e implementar una solución mundial consensuada, de ahí que, en algunos países, se exhorte a los gobiernos a emprender acciones inmediatas y adoptar medidas urgentes, a corto y largo plazo, que permitan abordar los desafíos fiscales derivados de la digitalización

Si bien es cierto, existen algunos consensos por diversos Estados sobre la necesidad de adoptar medidas provisionales, algunos otros países se oponen a dichas medidas por considerar que generarán riesgos y efectos adversos como repercusiones negativas en la inversión, la innovación y el crecimiento; una posible sobreimposición; efectos

distorsionadores de la producción; el aumento de la carga fiscal soportada por consumidores y empresas; y unos costes de cumplimiento y gastos administrativos más elevados, entre otros.

Los países que se plantean la adopción de medidas provisionales consideran que urge actuar tanto en el plano fiscal como en el político, a la espera de una solución mundial que llevará algún tiempo diseñar, consensuar e implementar, basándose en la existencia de una sólida base teórica de la que a partir a la hora de adoptar una medida provisional en virtud de la cual someter a gravamen el valor generado en sus respectivas jurisdicciones que, de lo contrario, quedaría exento de impuestos, poniendo así en entredicho la equidad, sostenibilidad y aceptación pública del sistema; por otra, consideran necesario ponderar los desafíos fiscales frente a los desafíos políticos derivados de no actuar hasta adoptarse dicha medida y creen que es posible mitigar, al menos, algunas de las eventuales consecuencias adversas mediante el diseño específico de la medida.

Por otra parte, la OCDE, como entidad internacional impulsora que trabaja en brindar insumos técnicos y científicos sobre el tema, ha emitido un informe provisional que reproduce el marco conceptual de referencia al que apuntan aquellos países que están a favor de adoptar medidas provisionales y al que habrán de remitirse a la hora de plantearse adoptar tales medidas. Dicho marco de referencia tiene en cuenta algunas restricciones o limitaciones, entre ellas las que establecen que tales medidas deben estar en línea con las obligaciones internacionales vigentes; que deben ser provisionales, abordar cuestiones específicas y ser proporcionales; que deben minimizar el riesgo de sobreimposición y que han de estar diseñadas para limitar los costes de cumplimiento y no para obstaculizar la innovación. De igual modo, el Informe considera, como medida provisional, la aplicación de un impuesto especial a la prestación de ciertos servicios digitales efectuada bajo su jurisdicción que se aplicaría al importe bruto satisfecho en contraprestación a dichos servicios digitales.

La digitalización no solo brinda nuevas oportunidades, sino que también entraña algunos desafíos en materia de política y administración tributaria-fiscal, al margen del sistema tributario internacional, entre los que se incluyen el crecimiento de la economía colaborativa (sharing economy) y economía por encargo (gig economy), así como sus efectos en el cumplimiento y recaudación tributarios como resultado del trabajo no regulado.

Ya se están desarrollando algunos trabajos para comprender mejor y abordar de la forma más idónea estos acontecimientos, aunque será necesario seguir trabajando para asegurarse de que los gobiernos puedan aprovechar al máximo las oportunidades que les brindan estos cambios, garantizando al mismo tiempo la eficacia generalizada del sistema tributario.

Por otra parte, habrá que prestar atención a otros problemas derivados de la novedad de los retos digitales en el ámbito tributario: las dificultades en la redacción de la legislación derivados de la falta de estandarización de los conceptos, la confusión entre los diferentes modelos de negocio o las interferencias entre los problemas clásicos de la tributación y la competencia fiscal internacional con los nuevos retos estrictamente derivados de la digitalización.

Se vuelve necesario que cada uno de los países realice un estudio minucioso en los modelos de negocio que se desarrollan en sus jurisdicciones y su alcance a nivel nacional e internacional de tal manera que, independientemente elijan actuar de manera independiente o consensuada con otros estados, logren adecuar el ordenamiento jurídico que les rige para poder diseñar los mecanismos más pertinentes para lograr gravar de la mejor manera los rendimientos económicos generados por la nueva era digital. Al mismo tiempo, la actualización periódica, vía reformas y creación de nuevas normativas en las áreas jurídicas involucradas, será un aporte primordial para no quedarse atrás con instrumentos legales desfasados y arcaicos.

## Bibliografía

---

Antonio Morales Martín (Tribunal Económico-Administrativo Central). La economía digital en el ámbito de las acciones BEPS-OCDE. Disponible en: [https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/cf/21\\_16.pdf](https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/cf/21_16.pdf)

Balsa, De León, Ferrari, Sartori. Diciembre 2016. Desafíos para los regímenes tributarios y la técnica tributaria de la economía digital. Disponible en: <https://cef.org.uy/wp-content/uploads/2016/12/Desafios-para-los-regimenes-tributarios-y-la-tecnica-tributaria-de-la-economia-digital-1.pdf>

Cesar Galdámez Rodríguez. Mayo 2020. Tendencias de fiscalización de la economía digital. Diapositivas. 63 diapositivas.

Defensoría de Protección al Consumidor (2015) El Comercio Electrónico en El Salvador. Gobierno de El Salvador. Disponible en: [https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/comercio\\_electronico.pdf](https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/comercio_electronico.pdf)

Jornadas Latinoamericanas de Derecho Tributario. Noviembre 2018. Seminario seis: tributación de la economía digital. Instituto Latinoamericano de Derecho Tributario. Instituto Uruguayo de Estudios Tributarios. Disponible en: [http://www.iladt.org/frontend/docs/seminario\\_6.pdf](http://www.iladt.org/frontend/docs/seminario_6.pdf)

Miguel de Jesús Alvarado Esquivel. 2006. Los tributos que gravan el comercio electrónico: el caso de México. Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1795/7.pdf>

Organización para el Desarrollo Económico y Social (OCDE). 2014. Como abordar los desafíos digitales de la Economía Digital. Acción uno; objetivo de 2014. Versión preliminar. Disponible en:

<https://www.oecd.org/ctp/Action-1-Digital-Economy-ESP-Preliminary-version.pdf>

Organización para el Desarrollo Económico y Social (OCDE). 2018. Resumen de los desafíos fiscales derivados de la digitalización: informe provisional 2018. Disponible en: <https://www.oecd.org/tax/beps/resumen-desafios-fiscales-derivados-de-la-digitalizacion-informe-provisional-2018.pdf>

Santiago Díaz de Sarralde Miguez. Octubre 2018. Tributación, digitalización de la Economía y Economía Digital. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. Disponible en: [https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosdeTrabajo/2018/DT\\_O6\\_2018\\_sarralde.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosdeTrabajo/2018/DT_O6_2018_sarralde.pdf)

# Principales limitantes que afronta la Asociación de Regantes de Atiocoyo Norte en el proceso administrativo para realizar la comercialización de sus productos

Naun Oseas Onofre Mendoza\*

María Ángeles Rodríguez de Chopin\*\*

---

En el país existen organismos que implementan proyectos y actividades con el propósito de contribuir al crecimiento económico y la reducción de la pobreza en El Salvador. Algunas de estas actividades se concentran especialmente en la Zona Norte del país, ya que cuenta con el apoyo del Fondo del Milenio de El Salvador (FOMILENIO) que es un Programa de país que impulsa el desarrollo sostenible en la Zona Norte, y además busca contribuir a reducir la pobreza mediante el crecimiento económico.

Nueva Concepción es un municipio de mucho comercio, es el segundo más grande de Chalatenango y el más poblado, su actividad económica es la agricultura y la ganadería. El cultivo de la tierra y la cría de ganado son las ocupaciones tradicionales, así como las principales fuentes de ingreso familiares. Tradicionalmente la agricultura ha generado la producción de caña y arroz, pero recientemente se ha impulsado la producción de cultivos no tradicionales tales como hortalizas, legumbres, frutas y guayaba, que en los últimos años ha mostrado mayores beneficios económicos por manzana cuadrada, despertando interés entre los agricultores de la zona, que demandan apoyo logístico para una mejor administración en la comercialización de sus productos.

---

\* Licenciado en Administración de Empresas. Docente Universitario. Director de Investigación de la Universidad Cristiana de las Asambleas de Dios. Email: d.investigacion@ucad.edu.sv

\*\* Licenciada en Economía. Docente de Economía. Coordinadora de la Carrera de Administración de Empresas e Investigadora de la Universidad Cristiana de las Asambleas de Dios. Email: c.admon@ucad.edu.sv

Nueva Concepción es un municipio atractivo para la inversión, pues cuenta con buena ubicación geográfica, facilidades de acceso al mercado de Metapán, Chalatenango y San Salvador; vías de comunicación; sistemas de riego para cultivos agrícola y ganadería; áreas extensas de tierra para cultivo agrícola; disponibilidad de mano de obra, etcétera.

Dentro del sector productivo agrícola de Nueva Concepción se encuentra la Asociación de Regantes de Atiocoyo Norte (ARAN) una asociación constituida por 250 personas que llevan a cabo la producción de hortalizas, legumbres, plátano, arroz, pipián, cocos, guayaba, entre otros y trabajan constantemente para mejorar la productividad, la diversificación de los cultivos, la ampliación de la producción y la comercialización de sus productos. Es necesario comprender que mantener la eficiencia productiva y la competitividad, demanda una tensión permanente por realizar cambios e innovar procesos para ser competitivos en el mercado.

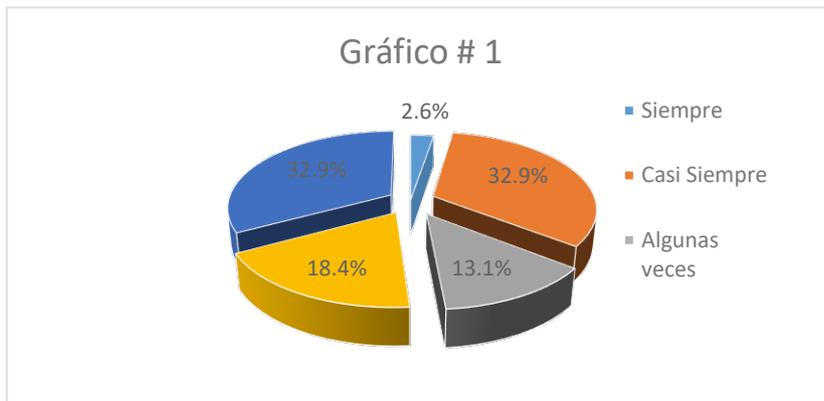
Con esta investigación se desea conocer ¿Cuáles son las principales limitantes que afronta la Asociación de Regantes de Atiocoyo Norte en el proceso administrativo para la comercialización de sus productos?

## Presentación de los Resultados

1- ¿Planifican las actividades a realizar para la comercialización de sus productos?

Tabla No. 1

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	4	2.6 %
Casi siempre	50	32.9 %
Algunas veces	20	13.1 %
Casi nunca	28	18.4 %
Nunca	50	32.9 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

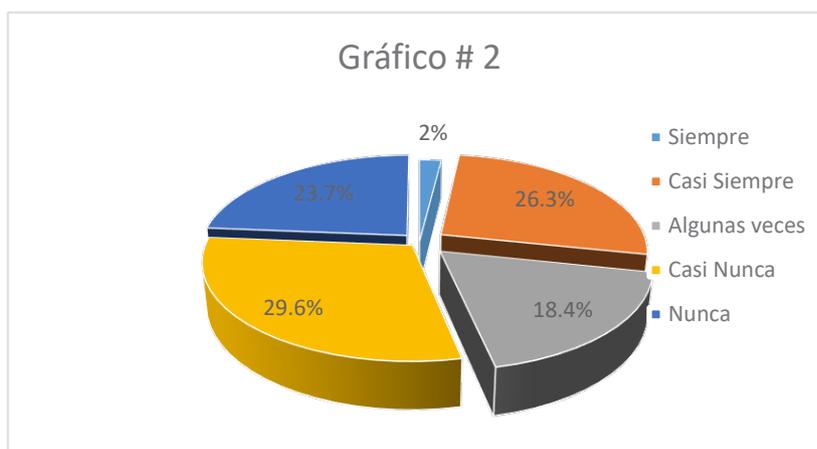
**Análisis e interpretación:** Al preguntar a la población encuestada, si planifican las actividades que realizan para la comercialización de los productos, se observa que existe una contradicción entre las respuestas positivas y negativas de “nunca” y “casi siempre” coincidiendo con un 32.9 % ambas, siendo los porcentajes mayores del total de respuestas, seguido de un 18 % que dice que casi nunca y un 13.1 % que dice que algunas veces. Al realizar una sumatoria de las

respuestas negativas se encuentra que existe más del 50 % que se inclina a no elaborar una planificación de esta actividad.

**2- ¿Tienen un programa establecido donde controlan la venta de sus productos?**

Tabla No. 2

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	3	2.0 %
Casi siempre	40	26.3 %
Algunas veces	28	18.4 %
Casi nunca	45	29.6 %
Nunca	36	23.7 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

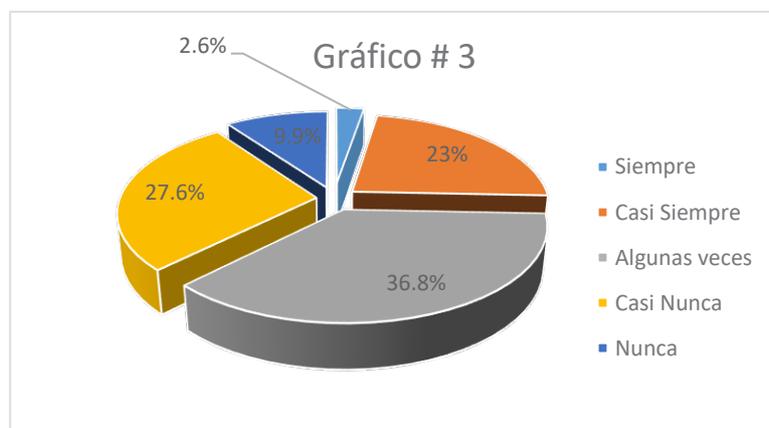
**Análisis e interpretación:** Las respuestas ante la interrogante que, si tienen un programa establecido para controlar la venta de sus productos la mayoría 29.6 % responde que casi nunca y un 23.7 % que asegura que nunca; sin embargo, existe un porcentaje significativo 26.3 % que dice que casi siempre y otro sector de la población encuestada

18.4 % que asegura que se hace algunas veces. Por lo que se resume que en su mayoría no tienen un programa que respeten para controlar las ventas que realizan de sus productos.

### 3- ¿Han planificado alguna vez la realización de ferias para promover sus productos?

Tabla No. 3

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	4	2.6 %
Casi siempre	35	23.0 %
Algunas veces	56	36.8 %
Casi nunca	42	27.6 %
Nunca	15	9.9 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

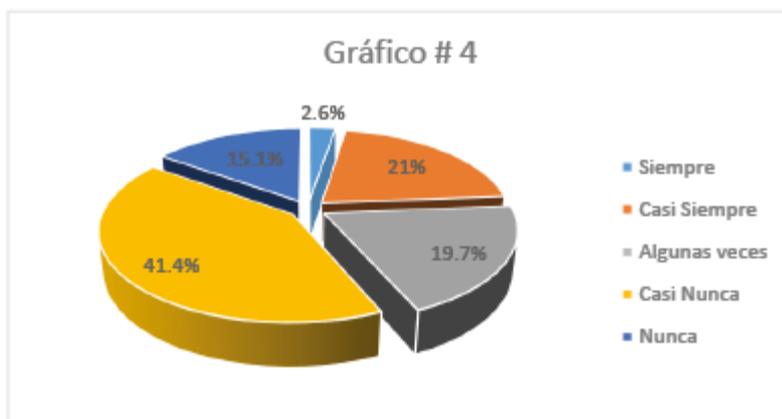
**Análisis e interpretación:** Se preguntó si han planificado alguna vez la realización de ferias para promover sus productos. La respuesta fue que lo hacen, pero no siempre, sino que algunas veces, representando esta alternativa un 36.8 %; así como también la opción casi nunca 27.6

%, representando las opciones siempre y casi siempre porcentajes muy bajos. Por tanto, se deduce que los asociados no han planificado la participación en ferias como alternativa de promoción de sus productos.

**4- ¿Se proponen objetivos o metas a cumplir durante determinado periodo de tiempo en la venta de sus productos?**

Tabla No. 4

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	4	2.6 %
Casi siempre	32	21.0 %
Algunas veces	30	19.7 %
Casi nunca	63	41.4 %
Nunca	23	15.1 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

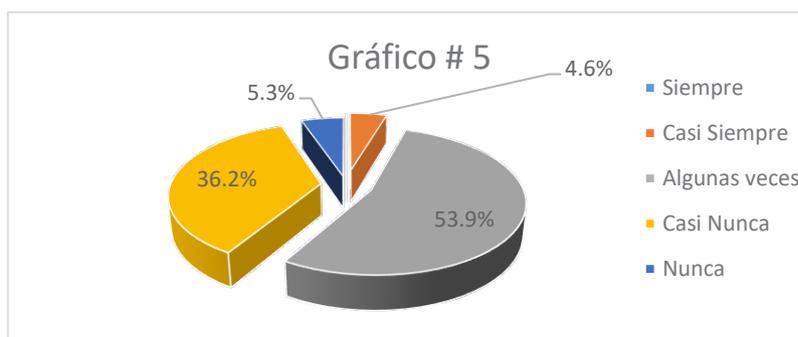
**Análisis e interpretación:** En cuanto a la venta de los productos, la mayoría de los asociados encuestados el 41.4 % asegura que casi nunca se proponen metas ni objetivos; un 15 % asegura que nunca se proponen nada, sin embargo, existe el 21 % que asegura que casi

siempre lo hacen y otra buena parte de la población 19.7 % manifiesta que solo lo hacen algunas veces. Por lo que se concluye que la parte negativa a la respuesta está representada por más del 50 % por lo que se resume que no se proponen metas ni objetivos a cumplir durante determinado periodo de tiempo en la venta de su producto.

### 5- ¿Han pensado en soluciones a problemas comerciales respecto a la competencia?

Tabla No. 5

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	0	0.0 %
Casi siempre	7	4.6 %
Algunas veces	82	53.9 %
Casi nunca	55	36.2 %
Nunca	8	5.3 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

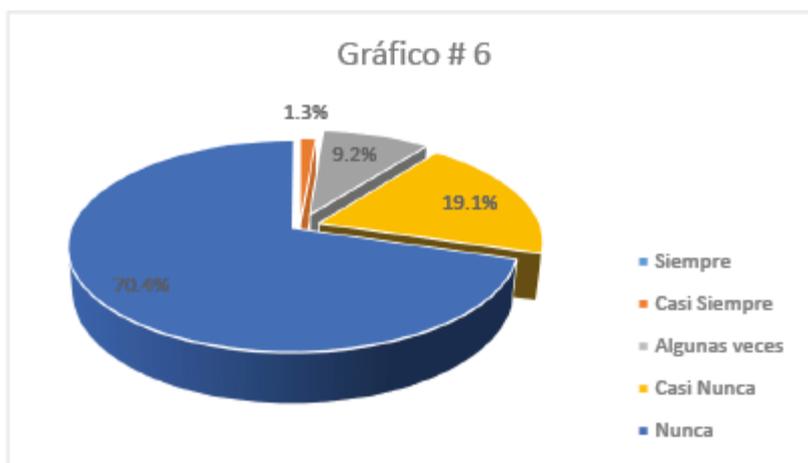
**Análisis e interpretación:** Respecto a los problemas comerciales relacionados con la competencia, los asociados algunas veces han pensado en buscar soluciones, lo cual está representado con un 53.9 %, seguido de un 36.2 % que asegura que casi nunca se han preocupado

por eso. En resumen, se observa que ellos solo buscan solucionar problemas hasta que los tienen, pero no prevén por anticipado ni de manera permanente.

**6- ¿Han pensado realizar la comercialización de sus productos por internet?**

Tabla No. 6

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	0	0.0 %
Casi siempre	2	1.3 %
Algunas veces	14	9.2 %
Casi nunca	29	19.1 %
Nunca	107	70.4 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

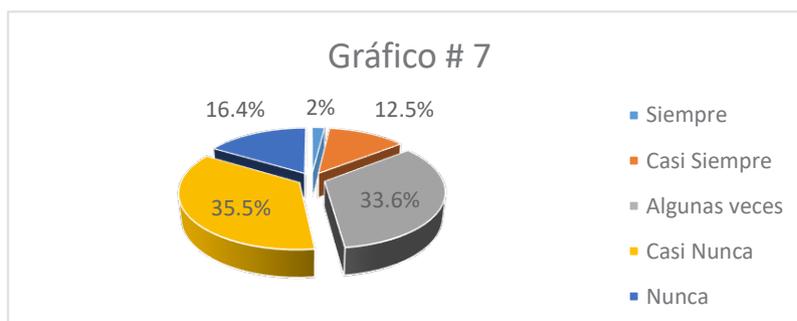
**Análisis e interpretación:** Ante la interrogante sobre si han pensado realizar la comercialización de sus productos por internet, el 70 % de los encuestados respondió que nunca han pensado hacerlo, solo un 19.1 % manifiesta que casi nunca y solo un 9.2 % dicen que algunas veces. Lo cual pone en evidencia que los asociados no consideran el internet

como una herramienta de comunicación e interacción entre ellos y el consumidor para realizar transacciones comerciales.

**7- ¿Utilizan algún método o técnica para llevar a cabo los procesos de comercialización de sus productos?**

Tabla No. 7

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	3	2.0 %
Casi siempre	19	12.5 %
Algunas veces	51	33.6 %
Casi nunca	54	35.5 %
Nunca	25	16.4 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

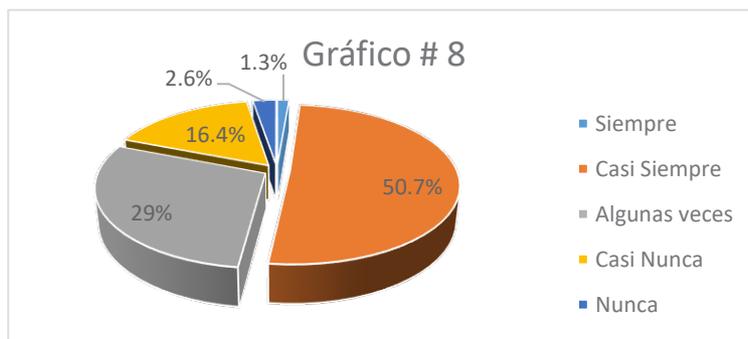
**Análisis e interpretación:** Al preguntar si utilizan algún método o técnica para llevar a cabo los procesos de comercialización de sus productos, las respuestas fueron de un 35.5 % para la alternativa “casi nunca”; un 33.6 % para la alternativa “algunas veces”; 16.4 % para la alternativa “nunca”; siendo estas las de mayor ponderación y que dan la dirección de la respuesta. Por lo que se concluye que en su totalidad

no cuentan con algún método o técnica definida para llevar a cabo los procesos de comercialización de sus productos.

**8- ¿Existen derechos equitativos para la utilización de los recursos con los que cuenta la asociación?**

Tabla No. 8

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	2	1.3 %
Casi siempre	77	50.7 %
Algunas veces	44	29.0 %
Casi nunca	25	16.4 %
Nunca	4	2.6 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



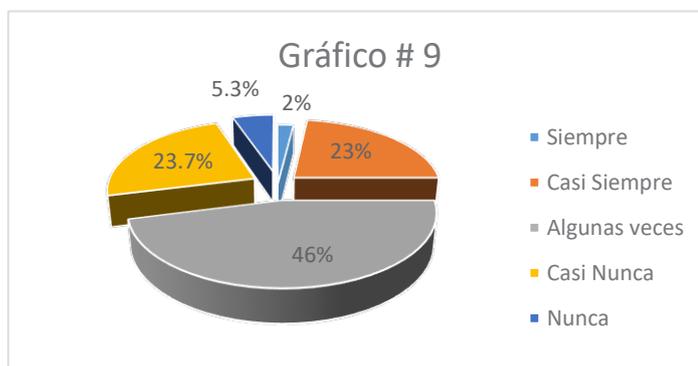
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Respecto a los derechos que tienen los asociados en la utilización de los recursos se pudo observar que casi siempre 50.7 % utilizan de manera equitativa los recursos; mientras que algunos opinaron 29 % que solo algunas veces se hace; mientras un porcentaje menor 16.4 % considera que casi nunca. Por lo que se deduce que en su mayoría los derechos que tienen los asociados en la utilización de los recursos se realizan de manera equitativa

9- ¿Considera que el mercado donde están comercializando sus productos es el más adecuado?

Tabla No. 9

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	3	2.0 %
Casi siempre	35	23.0 %
Algunas veces	70	46.0 %
Casi nunca	36	23.7 %
Nunca	8	5.3 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



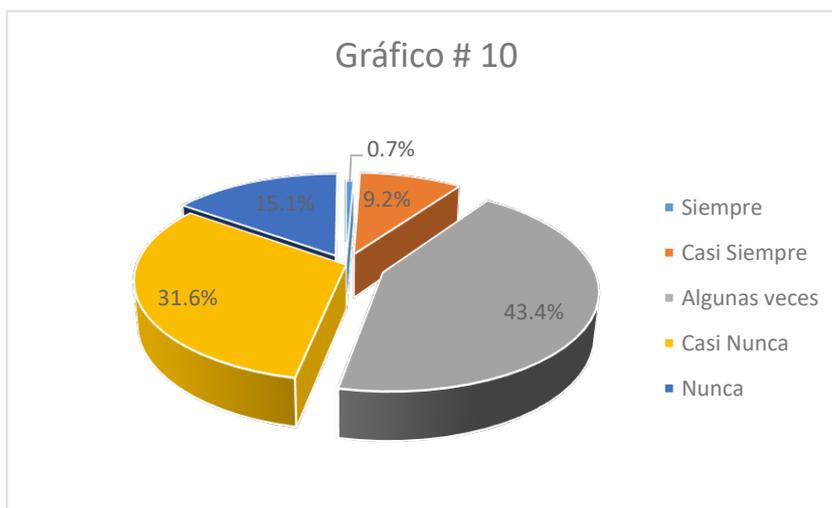
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** De acuerdo a que si el mercado donde comercializan sus productos parece ser el adecuado respondió, el 46 % que algunas veces; el 23 % que casi siempre; sin embargo, existe un 23.7 % que asegura que casi nunca eligen el mercado adecuado; siendo los otros porcentajes nunca 2 % y siempre 5.3 %. Con ello se determina que los asociados en su mayoría piensan que no siempre eligen el mejor mercado, sino solo algunas veces.

## 10-¿Realizan publicidad para promover todos sus productos?

Tabla No. 10

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	1	0.7 %
Casi siempre	14	9.2 %
Algunas veces	66	43.4 %
Casi nunca	48	31.6 %
Nunca	23	15.1 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



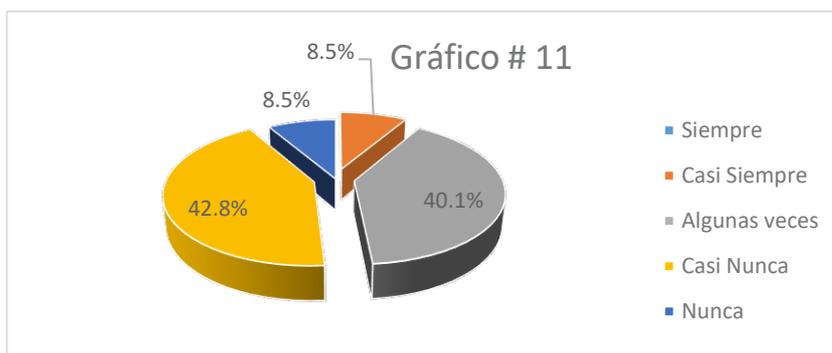
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Al preguntar si realizan publicidad para promover sus productos, se encontró que el 43.4 % manifestó que algunas veces, siendo este el mayor porcentaje, seguido de un 31.6 % que afirma que casi nunca, unido a un 15.1 % que dice que nunca. Lo que demuestra que algunas veces realizan publicidad, pero en otras ocasiones no lo hacen, es por esta razón que los porcentajes varían en la manera afirmativa y en la manera negativa.

## 11- ¿Existe organización en los procesos de comercialización de los productos?

Tabla No. 11

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	0	0.0 %
Casi siempre	13	8.5 %
Algunas veces	61	40.1 %
Casi nunca	65	42.8 %
Nunca	13	8.5 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



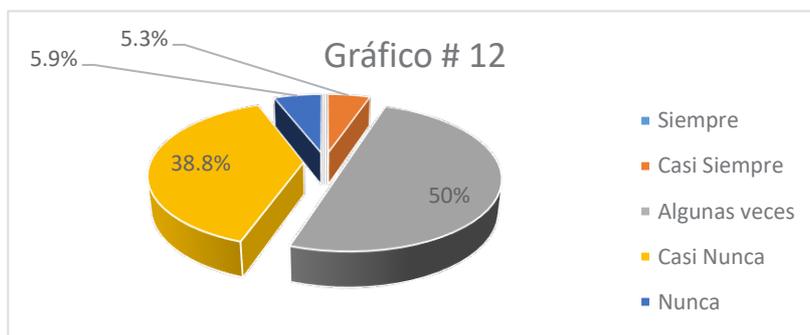
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** De acuerdo a si existe organización en los procesos de comercialización de los productos, los asociados respondieron en su mayoría un 42.8 % que casi nunca se organizan; sin embargo, otra buena parte 40.1 % reconoce que algunas veces existe organización; coincidiendo las opciones nunca y casi siempre con los porcentajes de 8.5 % cada uno. Con lo que se concluye que la gran mayoría asegura que casi nunca o solo algunas veces organizan los procesos de comercialización de sus productos.

## 12- ¿Dentro de la Asociación todos los miembros reconocen sus funciones?

Tabla No. 12

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	0	0.0 %
Casi siempre	8	5.3 %
Algunas veces	76	50.0 %
Casi nunca	59	38.8 %
Nunca	9	5.9 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



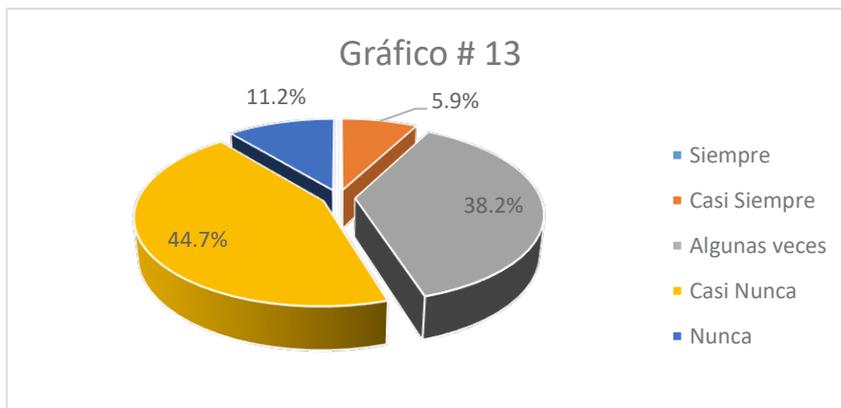
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Con la finalidad de saber si dentro de la Asociación todos sus miembros reconocen sus funciones, se realizó la pregunta, obteniendo las siguientes respuestas: la mayor parte de asociados 50 % dice que solo lo hace algunas veces, mientras que el 38.8 % afirma que casi nunca lo hace, así también existe un 5.9 % que dice que nunca, solo un 5.3 % afirma que casi siempre. Se concluye que en su mayoría no existe reconocimiento de las funciones entre los miembros, sino que lo hacen solo en oportunidades o casi nunca.

### 13-¿Todos los socios se involucran en las tareas de comercialización de los productos?

Tabla No. 13

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	0	0.0 %
Casi siempre	9	5.9 %
Algunas veces	58	38.2 %
Casi nunca	68	44.7 %
Nunca	17	11.2 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



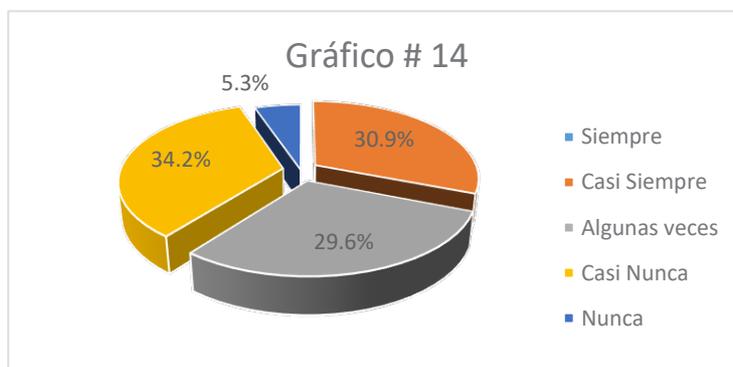
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** El involucrarse en las tareas de comercialización de los productos es una de las funciones que tienen los asociados, sin embargo, al realizar la pregunta se encontró que un 44.7 % dice que casi nunca se involucran todos y un 38.2 % manifiesta que solo lo hacen algunas veces; mientras un 11.2 % afirma que nunca se involucran; en un porcentaje menor 5.9 % afirma que casi siempre se involucra. Por tanto, algunas veces y casi nunca son las variables que sobresalen en las respuestas.

14- ¿Considera que la asociación está alcanzando los beneficios económicos esperados?

Tabla No. 14

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	0	0.0 %
Casi siempre	47	30.9 %
Algunas veces	45	29.6 %
Casi nunca	52	34.2 %
Nunca	8	5.3 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



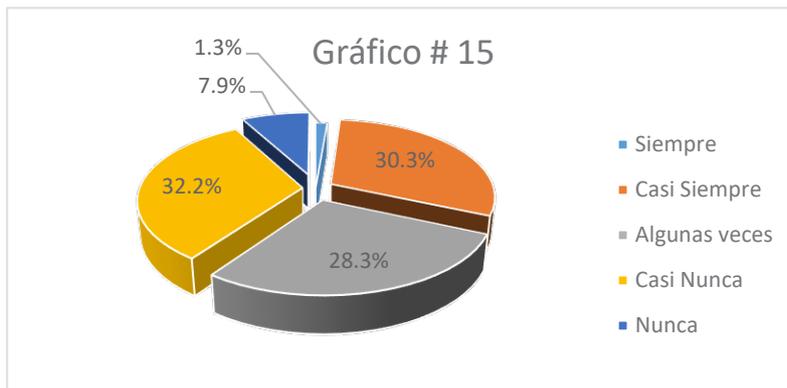
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la parte económica financiera se cuestionó si la asociación está alcanzando los beneficios económicos esperados, al respecto un 34.2 % respondió que casi nunca; 30.9 % casi siempre; 29.6 % algunas veces y con un porcentaje menor 5.3 % nunca. Lo que demuestra que la asociación tiene diversidad de opiniones, pues algunos esperan obtener más, otra parte se siente satisfecha y otra parte no se siente ni satisfecha ni insatisfecha pues manifiestan que algunas veces lo logran y otras no.

15-¿Existe motivación para que el asociado realice con mayor esfuerzo su trabajo?

Tabla No. 15

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	2	1.3 %
Casi siempre	46	30.3 %
Algunas veces	43	28.3 %
Casi nunca	49	32.2 %
Nunca	12	7.9 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



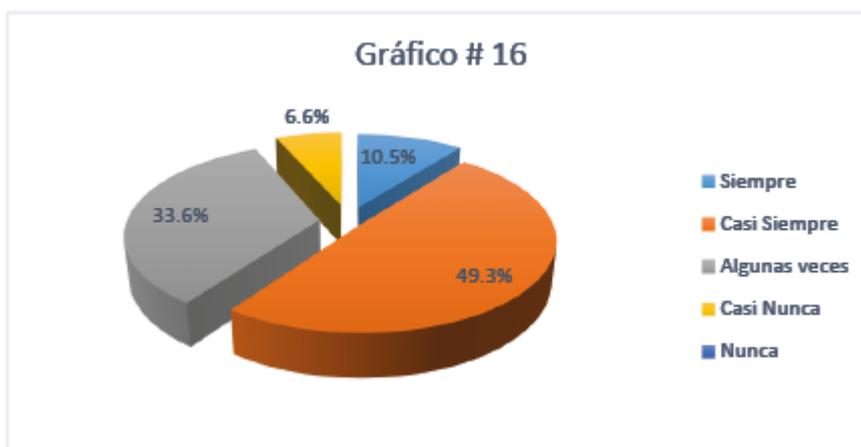
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La motivación en el trabajo es un factor clave para incrementar la productividad, sentirse identificado y lograr los objetivos de la asociación; para ello se cuestionó a los miembros de la asociación si existe motivación para que el asociado realice con mayor esfuerzo su trabajo, ante esta interrogante respondieron de la siguiente manera: El porcentaje mayor fue de 32.2 % correspondiente a casi nunca; seguido de un 30.3 % correspondiente a casi siempre.

16-¿Se mantiene una buena comunicación entre la junta directiva y los asociados?

Tabla No. 16

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	16	10.5 %
Casi siempre	75	49.3 %
Algunas veces	51	33.6 %
Casi nunca	10	6.6 %
Nunca	0	0.0 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



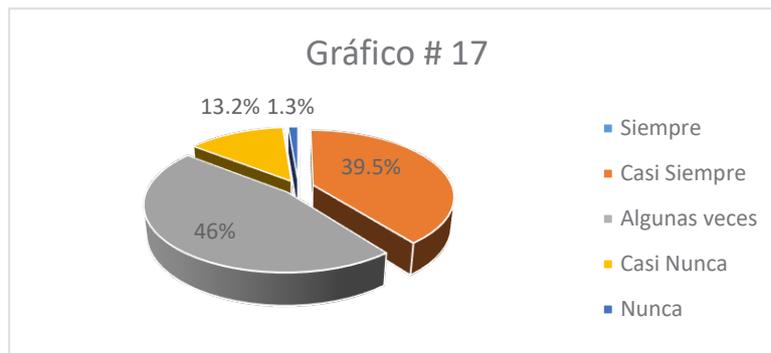
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Se determinó que existe buena comunicación entre los asociados y la junta directiva ya que alrededor de un 50 % contestó que casi siempre unido a un 10.5 % que opina que siempre; así también un porcentaje alto correspondiente al 33.6 % afirma que algunas veces, solo un 6.6 % se expresa de manera negativa diciendo que casi nunca existe buena comunicación entre asociados y junta directiva.

## 17- ¿Participan todos los asociados en la toma de decisiones?

Tabla No. 17

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	0	0.0 %
Casi siempre	60	39.5 %
Algunas veces	70	46.0 %
Casi nunca	20	13.2 %
Nunca	2	1.3 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



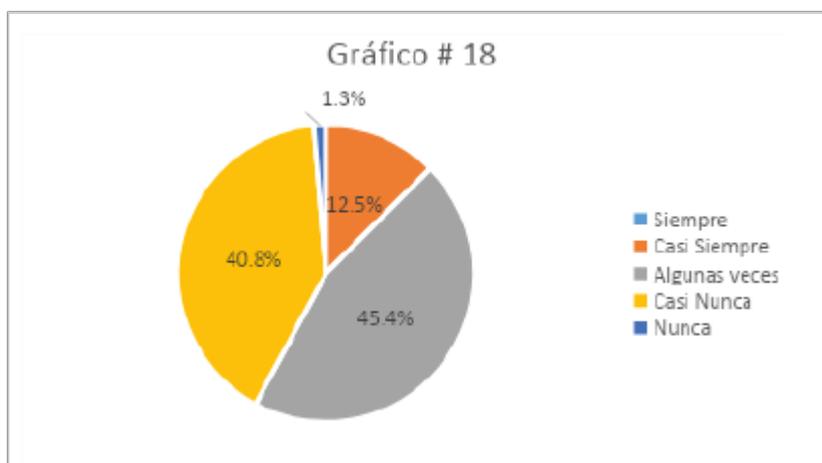
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Con el interés de conocer si participan todos los asociados en la toma de decisiones, se les preguntó a los miembros, obteniendo los resultados siguientes: el 46% de los encuestados expresó que algunas veces; sin embargo, un porcentaje similar es decir alrededor de un 40% manifiesta que casi siempre; siendo un porcentaje mínimo el que afirma que casi nunca. Por tanto, se concluye que los asociados en su mayoría tienen participación al momento de tomar decisiones.

**18- ¿Han participado en capacitaciones sobre comercialización de sus productos?**

Tabla 18

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	0	0.0 %
Casi siempre	19	12.5 %
Algunas veces	69	45.4 %
Casi nunca	62	40.8 %
Nunca	2	1.3 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

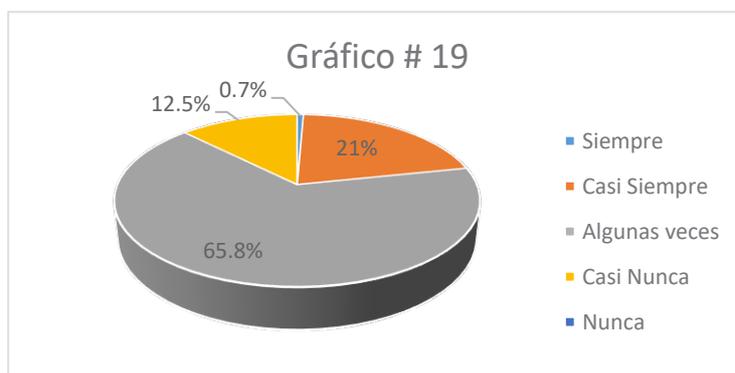
**Análisis e interpretación:** La comercialización de los productos es una actividad muy importante en esta Asociación, por tanto, se les cuestionó si han participado en capacitaciones sobre la comercialización de sus productos, a lo cual un 45 % manifestó que algunas veces; alrededor de un 41 % que casi nunca; seguido de un porcentaje mínimo de 12.5 % que dice que casi siempre y un porcentaje

aún más pequeño que manifiesta que nunca. Con esta información se determina que los asociados han recibido algunas capacitaciones, pero no se encuentran totalmente preparados para la comercialización de sus productos.

### 19-¿Se toman en cuenta las necesidades de los asociados en las capacitaciones?

Tabla No. 19

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	1	0.7 %
Casi siempre	32	21.0 %
Algunas veces	100	65.8 %
Casi nunca	19	12.5 %
Nunca	0	0.0 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

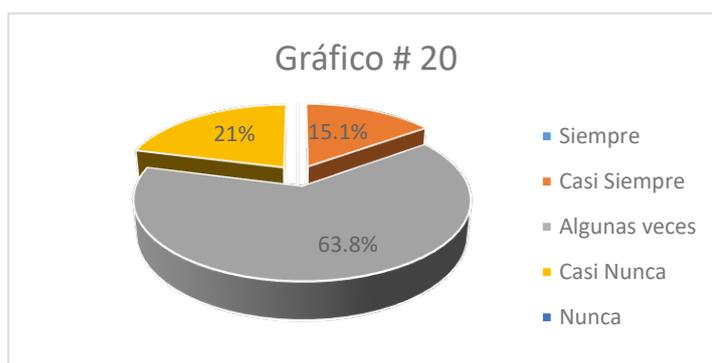
**Análisis e interpretación:** Las necesidades de los asociados son diversas e ilimitadas por tanto es necesario conocer si en las capacitaciones que han recibido se toman en cuenta sus necesidades; la mayoría un 66 % responde que algunas veces; seguido de un 21 % que manifiesta que casi siempre; un 12.5 % que afirma que casi nunca.

Ante esta situación se observa que las necesidades de los asociados son tomadas en cuenta en determinados momentos.

**20- ¿Participa la Asociación en eventos fuera de Nueva Concepción, donde promueven sus productos?**

Tabla No. 20

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	0	0.0 %
Casi siempre	23	15.1 %
Algunas veces	97	63.8 %
Casi nunca	32	21.0 %
Nunca	0	0.0 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

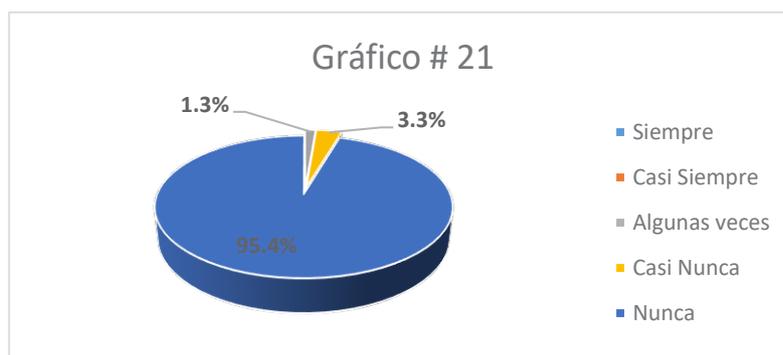
**Análisis e interpretación:** Tomando en consideración que la promoción de los productos de la Asociación es de mucha importancia para la comercialización de los mismos, se les preguntó si han participado en eventos fuera de Nueva Concepción, donde promueven sus productos; al respecto se obtuvieron las siguientes respuestas:

alrededor de un 64 % manifiesta que lo han realizado algunas veces; un 15 % manifiesta que casi siempre, sin embargo, un 21 % dice que casi nunca. Por tanto, se concluye que la mayoría manifiesta haber participado algunas veces en eventos fuera de Nueva Concepción.

## 21- ¿Han recibido capacitaciones en mercadeo digital para vender sus productos en línea?

Tabla No. 21

Variables	Número de opiniones	Porcentaje %
Siempre	0	0.0 %
Casi siempre	0	0.0 %
Algunas veces	2	1.3 %
Casi nunca	5	3.3 %
Nunca	145	95.4 %
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100 %</b>



Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Durante los últimos años los medios digitales han sido parte fundamental de los negocios, así como para los consumidores. Las estrategias de marketing digital son piezas importantes e indispensables en el comercio.

Ante esta situación se preguntó a los asociados si han recibido capacitaciones en mercadeo digital para vender sus productos en

línea. A lo cual la mayoría es decir un 95 % afirma que nunca han recibido capacitaciones en esta área; solo un 3.3 % dice que casi nunca han recibido capacitaciones y un porcentaje menor representado por el 1.3 % afirma que algunas veces. Concluyendo que los asociados no conocen de estas herramientas digitales para vender sus productos.

## Conclusiones

1. La investigación determinó que las respuestas de las personas asociadas, en su mayoría sostienen que no cuentan con un programa definido para controlar las ventas que realizan de sus productos; más del 50 % declara no tener una planificación de las actividades. Igualmente no se proponen metas ni objetivos a cumplir; no consideran el internet como una herramienta de comunicación e interacción entre ellos y el consumidor para realizar transacciones comerciales, debido al desconocimiento de esta; por lo tanto existen deficiencias administrativas en los procesos de comercialización de sus productos debido a la falta de planificación de las actividades lo que se traduce en inconvenientes a la hora de gestionar los recursos disponibles y definir las prioridades, de manera más ordenada, en los procesos.
2. Con la información obtenida se pudo comprobar que no existe organización en las actividades entre los miembros de la asociación, lo cual es una limitante para la ejecución de las actividades en los procesos de comercialización de los productos, cada uno decide a quien vende sus productos, es por ello que no siempre eligen el mejor mercado, pues algunos esperan obtener más ganancias, mientras otros en algunas ocasiones logran vender bien su producto y en otras oportunidades no. Debido a esta situación de individualidad tampoco tienen un plan de publicidad o promoción de sus productos, aseguran que solo en algunas ocasiones han hecho publicidad. Cada miembro se organiza a su manera para realizar

las actividades de producción y comercialización, resultante en la no existencia de un proceso organizacional en conjunto para tal fin.

3. Se verificó que dentro de la organización no existe un proceso de dirección cuando se trata de la comercialización de productos, debido a que cada asociado decide a quién vende su producto, las cantidades y el tiempo en que lo vende.
4. La venta de sus productos la realizan a personas que llegan al lugar de producción a comprar el producto. Debido a que nunca han recibido capacitación sobre mercadeo digital para vender sus productos y por tanto desconocen sus beneficios, no venden de manera directa al consumidor final sino que a intermediarios, quienes compran el producto a precios muy bajos y como los productores no tienen más alternativas de compra tienen que acceder a la venta al precio que los intermediarios proponen, dejando escapar sus ganancias. Esta situación permite que exista competencia hasta entre los asociados por captar clientes y mercado.
5. Existe un cuerpo directivo que es quien dirige, toma decisiones, pero solo en asuntos relacionados con el riego, bombeo, mantenimiento de canales de riego y reparación de bombas.

## Bibliografía

---

Alvarez de Ventura, A., & García, J. (2016). *Diseño de un modelo de comercialización para productos agrícolas del Departamento de La Paz en vínculo con la cooperativa ACOFRU de R.L.* Escuela Especializada en Ingeniería, ITCA FEPADE , Dirección de Investigación y Proyección Social. San Tecla: ITCA Editores. Obtenido de <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/2927/1/2016%20ZAC%20Modelo%20de%20Comercializacion.pdf>

Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2017). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (3a ed.). Bogotá: Pearson Educación.

Black, H. (2006). *Administración*. Mexico: Pearson education.

Blandez Ricalde, M. D. (2014). *Proceso administrativo*. Editorial Digital UNID,. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ueesbiblio/41174?page=1>

Cancino Velásquez, J. (23 de Marzo de 2017). *gestiopolis*. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/evolucion-administracion-pensamiento-administrativo/>

Cruz Chimal, J. (18 de Julio de 2013). *gestiopolis*. Recuperado el 8 de Enero de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Freeman Stoner, J., & Freeman, E. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

FUNDESYRAM. (2017). Boletín # 79. *Boletín FUNDESYRAM*.

Galán, J. S. (25 de mayo de 2015). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/marketing-mix.html>

*gestiopoli*. (s.f.). Recuperado el 12 de Octubre de 2021, de <https://www.gestiopoli.com/que-es-proceso-administrativo>

Gestiopolis. (03 de Septiembre de 2020). *Gestiopolis*. Recuperado el 16 de Octubre de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/principios-de-la-administracion/>

Idalberto, C. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7a ed.). México: Mc Graw Hill.

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del Proceso Creativo*. México D.F.: Cengage Learning. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ueesbiblio/123902?page=1>

Lourdes, M. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. (1a ed.). Mexico: Pearson Educación.

Luna Gonzáles, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México D.F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ueesbiblio/39415?page=117>

Luna Rojas, N. (04 de Septiembre de 2015). *gestiopolis*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-de-la-administracion-origen-y-evolucion/>

Meleán Romero, R., & Velasco Fuenmayor, J. (2017). Proceso de Comercialización de productos derivados de la ganadería bovina doble propósito. *Negotium*, 13(37). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78252811004.pdf>

Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. (s.f.). *Procesos de comercialización*. Obtenido de [mapa.gob.es: https://www.mapa.gob.es/ministerio/pags/biblioteca/fondo/pdf/14361\\_9.pdf](https://www.mapa.gob.es/ministerio/pags/biblioteca/fondo/pdf/14361_9.pdf)

Münch Galindo, L. (2015). *Manejo del Proceso Administrativo*. México D.F: Pearson Educación,. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/ueesbiblio/38000?page=7>

Perdomo Rosales, V. (11 de Noviembre de 2011). *gestiopolis*. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>

(2012-2016). *Plan de Competitividad Municipal*. Nueva Concepción Chalatenango.

RASES, PNUD. (2015). *Iniciativa Agua 2015*. Water Partnership, El Salvador.

Real Academia Española. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/asociaci%C3%B3n>

Robbins, M. (1996). *Fundamentos de administración*. Mexico: Pretince Hall.

Romero, B. (2014). Asociaciones de Regantes, de la República de El Salvador. *Ministerio de Agricultura y Ganadería de El Salvador. Dirección General de Ordenamiento Forestal, cuencas y riego*. Obtenido de <https://www.mag.gob.sv/wp-content/uploads/2021/06/56asociaciones-de-regantes-de-El-Salvador.pdf>

Sagardoy, J. A. (2001). Las Asociaciones de Regantes. En *Políticas e Instrumentos de la Gestión del Agua en la Agricultura*. Roma. doi:10.13140/2.1.2609.3124

Salgado Benitez, J., Guerrero López, L., & Salgado Hernández, N. (2016). *Fundamentos de Administración*. Grupo Editorial Éxodo.

Stoner, J., & Freeman, E. (1996). *Administración* (6a ed.). Mexico, Mexico: Pretince-Hall.



Categoría: Ciencias sociales

## ESTUDIO DE MERCADO PARA LA CREACIÓN DEL BUYER, PERSONA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA LATINOAMERICANA ENFOCADO EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Autor: Paniagua Cienfuegos, Marta Guadalupe; Colaboradores: María Lidia González Moran, Erika Alexandra Vásquez Calderón, Erick Dagoberto Hernández Colacho, Oswaldo Ernesto Núñez ramos, Jeovany Delfino Flores Guillén y Marvin Alexander Gómez González

Universidad Técnica Latinoamericana

### INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a en momentos tan cambiantes debido a los niveles de conectividad, es decir el uso del internet en casi todas las actividades de la vida del ser humano y no solo en su vida personal, familiar y empresaria, el uso del internet se está utilizando como una herramienta de comunicación y la área de mercadeo no queda fuera de dicha actividad, por lo cual la evolución del propio Marketing nos obliga como marca o empresa a conocer sobre los cambios constantes, las nuevas herramientas y estrategias que pueden ser de gran utilidad para que más gente conozcan nuestros productos o servicios así como la empresa.

Por todo lo expuesto el trabajo de investigación se centra en la utilización de unas herramientas como el Buyer Persona el cual es un fuerte elemento para el diseño de estrategias de Marketing Digital, Marketing de Contenido y el Inbound Marketing, tendencias que toman en común la generación de contenido para los usuarios y / o clientes, la presentación de experiencias de valor agregado, elementos que generan fidelización hacia nuestra marca o empresa.

Por lo cual la investigación tiene un primer momento donde se le permite al lector conocer y comprender como y donde inicia la aplicación de las estrategias y herramientas de la era digital dentro del Marketing, partiendo de sus definiciones, características y componentes; otro momento en la que la investigación se centra en el Buyer persona y su construcción para finalizar con la presentación de 4 perfiles de clientes ideales, los cuales pueden servir por ejemplo en el diseño de contenido digital que puede ser publicado en las diferentes redes sociales y la página web de la Universidad, así como diseñar estrategias que generen experiencias y una mejor atención al cliente para fortalecer la fidelización a los estudiantes a la Universidad. Se presenta una muestra de la aplicación de los perfiles en la elaboración de tres propuestas de estrategias de mercadeo dirigida a tres áreas de interés de los clientes como son: otras formas de pago, el servicio de las clases en líneas y la oferta de diplomados con relación a educación continua.

### METODOLOGÍA

Se utiliza herramientas digitales (Forms) para la recolección y tabulación de los datos necesarios para el diseño del perfil de cliente.

Se utiliza una plantilla para el diseño del Buyer Personal. Propuesta por <https://www.40defiebre.com/como-crear-buyer-personas>.

Se diseñaron la propuesta partiendo de los resultados de diversas encuestas que se pasaron a estudiantes (activos), egresados y graduados de la universidad.

El tipo de investigación es exploratorio ya que se trata de un tema relativamente nuevo en el área de empresas de servicios educativos como son las universidades.

Se utilizó métodos cuantitativos por permitir realizar el examen de datos obtenidos a través de las encuestas lo que nos servirá para la construcción del Buyer Persona

### RESULTADOS

En la aplicación de la teoría sobre MARKETIN DIGITAL, MARKETING DE CONTENIDO, BUYER PERSONA Y INBOUND MARKETING, se presenta como producto para la institución el PERFIL DE CLIENTE de la Universidad

### CONCLUSIONES

- Se concluye que:
- Las estrategias de marketing digital, de contenido y la utilización de Buyer persona son estrategias orientadas a la captación de clientes (estudiantes)
- Las estrategias de Inbound marketing, son utilizadas no solo para la captación de clientes, sino que genera fidelidad de clientes.
- La utilización del buyer persona como herramienta para la generación de campañas publicitarias personalizadas, pero también se puede utilizar para la generación de contenido de calidad.
- Con la selección de las preguntas para formar la encuesta permitió la creación de cuatro perfiles de clientes, que son utilizadas también para el diseño de propuestas de mejora, a sugerencia de las mismas encuestas.



### PERFIL DEL ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TECNICA LATINOAMERICA

METAS Y DESEOS	DEMOGRAFIA	SEGUIMIENTO DE ESTUDIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cambiar de puesto</li> <li>-Superarse profesionalmente</li> <li>-Equilibrar sus horarios de trabajo y estudio</li> <li>-Tener su título profesional</li> <li>-No recorrer grandes distancias</li> <li>-Aumentar sus conocimientos mediante diplomados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Genero : 62% Hombres / 38% Mujeres entre 18 a 25 años</li> <li>- Población : Paracentral</li> <li>- Ocupación : Empleados</li> <li>- Nivel Educativo : Bachilleres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diplomados</li> <li>-Posgrados</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Practica Fútbol</li> <li>-Ver televisión los fines de semana</li> <li>-Navegar sus redes sociales en su celular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Le ofrecieron un mejor puesto en su trabajo al conseguir título.</li> <li>-Aumento Salarial.</li> <li>-Mejor estabilidad económica.</li> <li>-Poder tomar clases en modalidad flexibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alta Gerencia y Liderazgo</li> <li>-Administración y negocios</li> <li>-Auditoría y control de calidad</li> <li>-Calidad y servicio al cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ingeniería Industrial.</li> <li>-Ingeniería Civil.</li> <li>-Licenciatura en Administración de empresas.</li> <li>-Licenciatura en Contaduría Pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La distancia de su trabajo a la Universidad, y de la Universidad hacia su casa.</li> <li>-No poder recibir sus clases en cualquier parte.</li> <li>-No poder cumplir con todas las obligaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Telefono Movil</li> <li>-Laptop</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Internet</li> <li>-Redes Sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pago con tarjeta (crédito o débito)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Microsoft Teams</li> <li>-Hangs out de google</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Residencial</li> <li>-Movil</li> </ul>

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BUYER PERSONA: EL FACTOR CLAVE EN TU ESTRATEGIA DE MARKETING Y VENTAS. Recuperado de: <https://www.inboundcycle.com/buyer-persona>. Fecha: septiembre 2020  
Fundamentos de marketing. MICHELEBORDER. TIBADO. PUECO. 2013. Editor: Utopíasdel. Jaime I. doi: <http://dx.doi.org/10.5935/Sapientia74>  
URI: <http://hdl.handle.net/10224/49394>  
ISBN/978469570937 Recuperado de: <http://repositorio.uj.edu/ark:/61906/10224/49394>. Fecha septiembre 2020

Herrera Rivas, L. M., Andrade Zamora, F. J. y Anamiza Lluminosa, C. D. (2018). Marketing de Contenidos para el desarrollo de una cultura de investigación: Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico, 7(4), pp. 34-49. doi:<https://doi.org/10.17993/3comp.2018.070436.34-49>

PROPIUESTA DE APLICACIÓN DEL INBOUND MARKETING PARA EL MERCADO ALEJÁN DE UNA NUEVA AGENCIA DE VIAJES VIRTUAL PERUANA. CASO LATIDIO TOURS. 2018. CALDUA ROSAS, MARGA CRISTINA. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA SECCIÓN DE POSGRADO Recuperado de: [http://repositorio.uj.edu.ec/bitstream/handle/20.500.12727/4716/GA/DUA\\_RM.pdf?sequence=1](http://repositorio.uj.edu.ec/bitstream/handle/20.500.12727/4716/GA/DUA_RM.pdf?sequence=1)  
Fecha septiembre 2020





## INTRODUCCION

Cuando hablamos de temas como el estrés y el síndrome de Burnout es tomar en cuenta una serie de elementos, condiciones y situaciones relacionado a estas situaciones; en especial, cuando nos referimos a una profesión como la docente a nivel universitario; sobre este tema encontramos una serie de investigaciones como un artículo realizado por la Universidad Pedagógica titulado "Impacto de las alteraciones psicosociales en la población docente de educación superior de El Salvador en 2012."

El estrés es una enfermedad que se encuentra presente en todas las profesiones en unas mas que otras, teniendo presencia mas en aquellas profesiones en las cuales se tienen contacto con otras personas como la Docencia.

Como docentes estamos expuestos a muchos factores que pueden aumentar nuestros niveles de estrés desde factores internos como la personalidad o externos como el ambiente de trabajo.

Al detectar la presencia de altos niveles de estrés en un docente se esta la puerta de caer en el Síndrome de Burnout ya que muchos autores sostienen que un estrés laboral crónico y mantenido puede ser causa de este tipo de estrés.

## METODOLOGIA

La metodología sobre la cual se esta trabajando en predominantemente cualitativa. El estudio se realiza bajo el modelo de investigación-acción, el cual busca llevar a cabo un proceso reflexivo que permita tomar acciones y generar condiciones de mejora a los docentes.

Los instrumentos utilizados son:

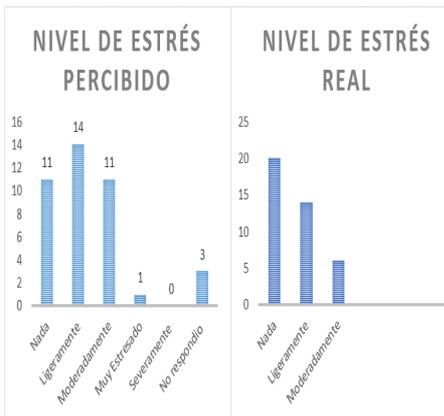
**Escala sintomática de estrés:** El conjunto de síntomas son tomados de un test de Instituto del Seguro Social Mexicano el cual es Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP) consta de 12 ítems. Analizados por medio de la escala por ellos proporcionada

**Inventario de estrés para maestros:** desarrollado por Gregory J. Boyle en 1979, y consiste en 19 ítems. Adaptado para docentes universitarios.

**Inventario de Burnout de Maslach (MBI):** es una adaptación del inventario de Burnout de Maslach, en su forma para docentes. Y consiste en 22 ítems.

## RESULTADOS

Los resultados en el análisis de los instrumentos demostraron que en un los docentes tienen una percepción del estrés diferente al estrés reflejado por el test, como se puede ver en la siguiente grafica



Fuente: propia

Categoría: Salud

# Factores de Estrés en docentes universitarios y presencia de Síndrome de Burnout.

Autor: Marta Guadalupe Paniagua Cienfuegos (marta.paniagua@utla.edu.sv)

UNIVERSIDAD TECNICA LATINOAMERICANA



La investigación dio como resultado una tabla de factores estresores para los docentes

Orden de Importancia	Estresores
1	(73) Programas mal definidos o poco detallados
2	(65) Mucho trabajo para hacer
3	(64) Responsabilidad con los estudiantes (con los resultados en los parciales, entre otros)
4	(61) Salario inadecuado
5	(59) Estudiantado difícil
6	(59) Trabajo burocrático o administrativo (llenar informes, reuniones)
7	(52) Déficit de recursos materiales, escasez de equipo o de facilidades para el trabajo
8	(51) Comportamiento descortés o irrespetuoso de los estudiantes
9	(47) Pobre disposición al trabajo por parte de los estudiantes
10	(45) Falta de reconocimiento al buen trabajo
11	(45) Tener un estudiantado numeroso
12	(44) Introducción de cambios en el sistema de enseñanza
13	(44) Pobres perspectivas de promoción profesional
14	(42) Falta de tiempo para atender a los estudiantes individualmente
15	(39) Bullicio de los estudiantes
16	(34) Periodos de receso muy cortos o insuficientes
17	(33) Presiones de los supervisores
18	(33) Actitudes y comportamientos de otros docentes o conflictos con colegas
19	(31) Mantener la disciplina en la clase

Fuente propia

## CONCLUSIONES

De todo lo expuesto se concluye:

1. Que el estrés laboral puede ser prevenido desde distintos ámbitos y niveles.
2. Los docentes deben ser conscientes de su capacidad de manejo positivo de las situaciones de tensión
3. Las Universidades son responsables de prevenir y de detectar disfunciones laborales; disponer de protocolos eficaces y velar por su correcto cumplimiento.
4. Que los Docentes de la Universidad Técnica Latinoamericana, no presentan niveles altos de estrés y por consiguiente no hay presencia del Síndrome de Burnout.

## BIBLIOGRAFIA

- LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y EL ESTRÉS. Serie de la protección de la salud de los trabajadores, nº 3. Recuperado de: <http://www.who.int/csr/resources/publications/3.pdf> [junio 2018]
- ARTICULO: PSICOLOGIA Y MENTE: Burnout (Síndrome del Quemado) como Detectorio y tomar medidas. Recuperado de: <https://psicologiamente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado/> [junio 2018]
- GUIA SOBRE EL MANEJO DEL ESTRÉS DESDE MEDICINA DEL TRABAJO. Coordinador , Dr. Antonio Iniesta, Presidente de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. Recuperado de: <http://www.ama.es/medicina-del-trabajo/> [junio 2018]
- Universidad Francígenica de El Salvador. Anuario 2014. RELACION ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA CALIDAD DE VIDA ASOCIADA CON LA SALUD DEL PERSONAL CONTRATADO A TIEMPO COMPLETO EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR. por: Francisco Gustavo A. Paniagua Serrano Recuperado de: <http://dspace.uces.edu.sv/bitstream/handle/2010/509/118857631> [junio 2018]



# ADAPTACIÓN DE LA TRIBUTACIÓN A LOS MODELOS DE NEGOCIO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA ECONOMÍA DIGITAL

ME. LUIS JOSÉ SAMAYOA RODRÍGUEZ  
MAESTRO EN TRIBUTACIÓN INTERNACIONAL Y ASesoría JURÍDICA DE EMPRESAS  
JEFE DE INVESTIGACIONES DE LA UNIVERSIDAD NUEVA SAN SALVADOR

## 1 INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial del Comercio (OMC) define al comercio electrónico como "la compra venta de bienes o servicios realizadas a través de redes informáticas por métodos específicamente diseñados para recibir o colocar pedidos".

En el contexto actual de la tributación, la economía digital es uno de los temas más desafiantes. Las transacciones virtuales y plataformas informáticas generan problemas que hace no más de 30 años nadie hubiese imaginado. El comercio electrónico tomó por sorpresa a las distintas legislaciones en materia tributaria, ya que estas no ofrecían soluciones legales para regular esta realidad.

También como la calificación de las rentas obtenidas y la localización de las actividades comerciales en el entorno territorial, muestran desafíos que acompañan en la actualidad a los nuevos modelos de negocios que han surgido.

La reacción internacional a esa problemática, no obstante, ha sido relativamente rápida, ya que se han formulado distintas soluciones para encarar problemas tributarios del comercio electrónico.

Si embargo, todavía se siguen dando dificultades al respecto.

## 2 METODOLOGÍA

La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, en donde a través de una investigación documental se logran identificar los principales negocios que existen en el comercio electrónico y su impacto en el ámbito tributario, bajo la perspectiva de emitir recomendaciones de tal forma de adaptar el derecho tributario - fiscal a los nuevos modelos de negocio.

## 3 ENFOQUES Y TÉCNICAS

Para lograr los objetivos de esta investigación científica, se partió de un enfoque cualitativo que permite profundizar en análisis y percepciones a través de muestras conceptuales de información que abordan el estudio en cuestión, los cuales son de gran valor por sus aportes objetivos y subjetivos.

La literatura consultada y relacionada en el presente documento científico, es muy amplia en la parte conceptual y proviene de fuentes en constante actualización con respecto al tema del objeto de estudio.



## PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS QUE SE PRESENTAN EN LA TRIBUTACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO.



- PROBLEMA 1**  
No es imprescindible la existencia de un lugar físico o físico para que las administraciones tributarias y para los Estados, establecer una jurisdicción determinada a fin de ejercer las operaciones afectadas mediante este medio.
- PROBLEMA 2**  
Disponibilidad e integridad de registros contables y contables generados por pagos electrónicos, gracias a las autoridades tributarias al determinar la tributación y las otras registradas con las correctas.
- PROBLEMA 3**  
La facilidad en el comercio electrónico para crear sustitutos elect de lo residente el uso de diversos canales de distribución, el abuso de control entre productor y consumidor, agravando serios problemas al cobrar los tributos.
- PROBLEMA 4**  
Normativa tributaria desactualizada, lo cual complica aplicar y aplicar gravámenes a los modelos de negocio del comercio electrónico.



Defensoría de Protección al Consumidor (DIPRO) El Comercio Electrónico en El Salvador, Gobierno de El Salvador. Disponible en [https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/comercio\\_el\\_electronico.pdf](https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2015/04/comercio_el_electronico.pdf)

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- \* El comercio electrónico se ha incorporado a nuestra realidad de forma acelerada y en constante crecimiento.
- \* Tanto a algún tiempo aproximado, diseñar e implementar una solución mundial armonizada. De ahí que, en algunos países, se exhorta a los gobiernos a emprender acciones inmediatas y adoptar medidas urgentes, a corto y largo plazo, que permitan abordar los desafíos como los del ámbito fiscal, derivados de la digitalización.
- \* Algunos países se plantearon la adopción de medidas provisionales ante la urgencia en el plano fiscal como en el político, a la espera de una solución conjunta a nivel mundial ya que de lo contrario, el comercio electrónico podría quedar fuera del alcance tributario, poniendo así en entredicho la equidad, sostenibilidad y aceptación pública de los países.
- \* Por otra parte la OCDE, ha emitido un informe provisional que reproduce el marco conceptual de referencia al que apuntan aquellos países que están a favor de adoptar medidas provisionales y al que habrán de remitirse a la hora que sea emitido el documento final.
- \* De vital importancia que cada uno de los países realice un estudio minucioso en los modelos de negocio que se desarrollan en sus jurisdicciones y su alcance a nivel nacional e internacional de tal manera que, independientemente del tipo de negocio independiente o con sujeta a otros estados, logren adecuar el ordenamiento jurídico que les rige para poder diseñar los mecanismos más adecuados para lograr gravar de la mejor manera los rendimientos económicos generados por la nueva era digital. Al mismo tiempo, la actualización periódica vía reformas y creación de nuevas normas trae en las áreas jurídicas involucradas.

## BIBLIOGRAFÍA

OCDE (2015). *Guía de la OCDE sobre el comercio electrónico: Implicaciones para la tributación y el consumo*. París: OCDE.

OCDE (2016). *Guía de la OCDE sobre el comercio electrónico: Implicaciones para la tributación y el consumo*. París: OCDE.

OCDE (2017). *Guía de la OCDE sobre el comercio electrónico: Implicaciones para la tributación y el consumo*. París: OCDE.

OCDE (2018). *Guía de la OCDE sobre el comercio electrónico: Implicaciones para la tributación y el consumo*. París: OCDE.

OCDE (2019). *Guía de la OCDE sobre el comercio electrónico: Implicaciones para la tributación y el consumo*. París: OCDE.

