

## **Análisis sobre elementos del control interno y gestión de la calidad en empresas hoteleras**

**Analysis on elements of internal control and quality management in hotel enterprises**

**Análise sobre elementos de controle interno e gestão da qualidade em empresas hoteleiras**

**Rosa Marjorie Torres Briones<sup>1</sup>; Ketty del Rocío Hurtado García<sup>2</sup>; Mayra Elizabeth García Bravo<sup>3</sup>; Fabian Medardo Moran Marmolejo<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná. Ecuador.

 <https://orcid.org/0000-0001-5661-3605>

 [rosa.torres@utc.edu.ec](mailto:rosa.torres@utc.edu.ec)

<sup>2</sup> Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná. Ecuador.

 <https://orcid.org/0000-0002-5951-7341>

 [ketty.hurtado@utc.edu.ec](mailto:ketty.hurtado@utc.edu.ec)

<sup>3</sup> Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná. Ecuador.

 <https://orcid.org/0000-0002-9615-6880>

 [mayra.garcia2684@utc.edu.ec](mailto:mayra.garcia2684@utc.edu.ec)

<sup>4</sup> Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná. Ecuador.

 <https://orcid.org/0000-0003-1675-8951>

 [fabian.moran5387@utc.edu.ec](mailto:fabian.moran5387@utc.edu.ec)

**Recibido:** 14/06/2021

**Aprobado:** 24/09/2021



---

## RESUMEN

En el trabajo, se abordaron las temáticas de control interno y gestión de la calidad en empresas hoteleras desde la perspectiva de evaluar algunos aspectos que, a futuro, garanticen su integración en un único sistema de gestión. El control interno es una herramienta que permite a los miembros de la organización actuar bajo principios de razonabilidad y seguridad en la actividad empresarial, mientras que la gestión de calidad aspira a que se logren altos estándares de calidad en la prestación de servicios, evidenciados en los niveles de satisfacción, tanto de clientes internos como externos. La investigación se desarrolló en los 16 hoteles que existen en el cantón "La Maná", provincia Cotopaxi, Ecuador, con el objetivo de evaluar el nivel de ciertos elementos del control interno y la gestión de la calidad. Para lo anterior, se aplicaron métodos teóricos y empíricos de investigación como el método histórico y sistémico y de observación, se aplicó una encuesta a los gerentes administrativos de dichos hoteles y se analizaron los datos con técnicas estadísticas como parte de la medición científica. Se determinó que en estas empresas resulta importante el ambiente de control, el monitoreo de la satisfacción del cliente, la implementación de controles en el área de calidad y la estructuración formal de departamentos para atender dichas actividades, lo que a futuro puede contribuir a la integración de los sistemas de control interno y gestión de la calidad.

**Palabras clave:** gestión de la calidad; control interno; empresas hoteleras; sistemas integrados de gestión

---

## ABSTRACT

In the work, the topics of internal control and quality management in hotel enterprises were addressed from the perspective of evaluating some aspects that, in the future, ensure their integration into a single management system. Internal control is a tool that allows the members of the organization to act under principles of reasonableness and security in the business activity, while quality management aims to achieve high standards of quality in the provision of services, evidenced in the levels of satisfaction of both internal and external customers. The research was developed in the 16 hotels

that exist in the canton "La Maná", Cotopaxi province, Ecuador, with the objective of evaluating the level of certain elements of internal control and quality management. Theoretical and empirical research methods such as the historical and systemic method and observation were applied, a survey was applied to the administrative managers of these hotels and the data were analyzed with statistical techniques as part of the scientific measurement. It was determined that in these enterprises it is important the control environment, the monitoring of customer satisfaction, the implementation of controls in the quality area and the formal structuring of departments to address these activities, which in the future can contribute to the integration of internal control systems and quality management.

**Keywords:** quality management; internal control; hotel enterprises; integrated management systems

---

## RESUMO

Neste estudo, os tópicos de controlo interno e gestão da qualidade nas empresas hoteleiras foram abordados na perspectiva de avaliar alguns parâmetros que, no futuro, irão assegurar a sua integração num sistema de gestão único. O controlo interno é uma ferramenta que permite aos membros da organização agir sob princípios de razoabilidade e segurança na actuação empresarial, enquanto que a gestão da qualidade visa alcançar elevados padrões de qualidade na prestação de serviços, como se comprova nos níveis de satisfação tanto dos clientes internos como externos. A investigação foi realizada em 16 hotéis no cantão de "La Maná", província de Cotopaxi, Equador, com o objetivo de avaliar o nível de certos elementos de controlo interno e gestão da qualidade. Foram aplicados métodos teóricos e empíricos de investigação, tais como o método histórico e sistémico e a observação, foi aplicado um inquérito aos gestores administrativos destes hotéis e os dados foram analisados utilizando técnicas estatísticas como parte da medição científica. Foi determinado que nestas empresas o ambiente de controlo, o acompanhamento da satisfação do cliente, a implementação de controlos na área da qualidade e a estruturação formal de serviços para o atendimento

destas actividades são importantes, o que no futuro pode concorrer para a integração de sistemas de controlo interno e de gestão da qualidade.

**Palavras-chave:** gestão da qualidade; controlo interno; empresas hoteleiras; sistemas de gestão integrada

## INTRODUCCIÓN

La gestión turística es reconocida en Ecuador como una de las principales actividades económicas que dinamizan el desarrollo de localidades y la nación. Como parte de la política pública en el ámbito económico, específicamente en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, se estableció el lineamiento de *"Posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales, fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo en un marco de protección del patrimonio natural y cultural"* (Ecuador, 2017, p. 106). Por ello, resulta tan importante el desarrollo de una gestión eficaz y eficiente de las instituciones del sector turístico, tanto pequeñas, medianas como grandes, tanto públicas como privadas, lo que aún constituye un reto para el sector en el país, así como una importante línea de estudio en las ciencias administrativas.

En 2019, en Ecuador estaban registradas 61830 empresas de alojamiento, de las que el 95,6 % corresponde a microempresas de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censos (Inec, 2021). En Cotopaxi, se registran 1687 empresas de hospedaje, de las que el 98,1 % es de tipo microempresarial y el resto, pequeñas y medianas. Esta es la situación de forma general en Ecuador, donde predominan las empresas de menor tamaño como señalan Quiñonez, Ruiz y Parada (2017), convirtiéndose en una necesidad el enfrentamiento a los retos de la competitividad empresarial con base en las limitaciones, tanto internas como del entorno nacional, que inciden en que, a pesar de tener una alta representatividad en el tejido empresarial, los resultados de su actividad económica no son los que se requieren.

En el caso de localidades como "La Maná" en el cantón Cotopaxi, el desarrollo del sector turístico es aún limitado a pesar de las potencialidades que, desde el punto de vista natural, gastronómico y cultural fundamentalmente, tiene la región de la sierra ecuatoriana. Específicamente, las empresas hoteleras tienen la capacidad de generar empleo e influir positivamente sobre las zonas en que están enmarcadas, siempre que desarrollen una gestión eficaz y responsable con la sociedad y el entorno (Guerrero Dávalos et al., 2020). En este municipio, existen actualmente 16 hoteles, de los que 1 tiene 4 estrellas, 5 tienen 3 estrellas y los 9 restantes tienen de 1 a 2 estrellas, lo que evidencia un bajo nivel en el cumplimiento de los estándares de calidad en la actividad hotelera.

Como parte de las diferentes herramientas de gestión empresarial que tienen la función de mejorar la actividad administrativa, en el presente trabajo, se abordan el control interno y la gestión de la calidad. De acuerdo con Capote (2001), el control interno es considerado como el proceso que permite establecer los parámetros y controles para prevenir errores y gestionar de forma segura la actividad empresarial. El ámbito de actuación del control interno, según Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018), se encuentra en el análisis de la eficiencia y eficacia de las operaciones, la fiabilidad de la información en la organización y el cumplimiento de la normativa vigente; todo lo cual permitirá que la empresa cumpla con mayor efectividad su misión y objetivos. En la práctica del control interno, se requiere de la estructuración de sistemas y procesos que tiendan a lograr dichos objetivos, sobre la base de "(...) *políticas y procedimientos correctamente estructurados*", como manifiestan García, Hurtado, Ponce y Sánchez (2021, p. 228).

Precisamente, la gestión de la calidad es otro proceso estrechamente vinculado con el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el logro de los estándares de producción de bienes y servicios a los que una empresa aspira a través de la puesta en marcha de estrategias y actividades, desde una perspectiva integral, que permita impulsar la competitividad y el desarrollo de las organizaciones (Hernández Palma et al., 2018). Estos autores estudian precisamente la evolución del concepto de calidad, concluyendo que actualmente esta debe manejarse bajo un enfoque integral, con responsabilidad de todos los miembros de la organización, para lo cual es necesario

implementar iniciativas de control de los resultados a través del seguimiento de indicadores, desarrollo de auditorías y otras acciones de control. Lo anterior permite evidenciar la interrelación que en los últimos años se le otorga a las prácticas de control interno y gestión de la calidad en las empresas, lo que también es abordado por autores como Antúnez, Fernández y Delgado (2017), quienes reconocen que pueden integrarse, a su vez, con otras como los sistemas de gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo, entre otras.

En relación con la integración del control interno y la gestión de la calidad, Isaza (2018) indica que es una estrategia viable para empresas modernas que aspiran a ser ágiles, autosuficientes, cumplidoras de la legalidad y el aprovechamiento de sus capacidades. Este autor reconoce que *"Este enfoque consiste en implantar un esquema de organización que permita gestionar las empresas mediante el dominio de sus actividades, planes, procesos, procedimientos y funciones, desarrollando mecanismos que hagan un Sistema de Control Interno y de Gestión de la Calidad, que facilite el cumplimiento de metas y objetivos propuestos"* (Isaza Serrano, 2018, p. 15). Por tanto, existen evidencias de la importancia de integrar estos sistemas en un Sistema Integrado de Gestión, que permite aprovechar conocimientos y experiencias previas con miras a lograr una ventaja competitiva de permanencia en el mercado (Duque, 2017).

Considerando la importancia futura de integrar estos sistemas en los hoteles del cantón "La Maná", en el presente trabajo se pretende evaluar el nivel de desarrollo de ciertos elementos de control interno y la gestión de la calidad en estas empresas.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se ejecutó una investigación exploratoria con carácter descriptivo, empleando métodos teóricos como el histórico y sistémico que permitieron profundizar en el conocimiento de la temática de estudio y el desarrollo de las empresas analizadas. Como parte de los métodos empíricos, se aplicó la observación científica a través de una encuesta aplicada a los 16 hoteles que existen en el cantón "La Maná", provincia Cotopaxi, Ecuador, por lo que abarcó a toda la población. La encuesta diseñada fue evaluada por especialistas, se consideró la viabilidad de su aplicación y contó con los siguientes *items* evaluativos:

- Estructura organizacional de la empresa
- Participación del personal en la toma de decisiones
- Implementación de procedimientos de control interno para los procesos contables y administrativos de la empresa
- Aplicación de cuestionarios de satisfacción de clientes
- Control y gestión de servicios externalizados
- Existencia de áreas de calidad y control interno
- Controles implementados en la gestión de la calidad
- Otros controles implementados

La medición de los resultados se realizó aplicando análisis estadístico, específicamente el cálculo de frecuencias absolutas, con el empleo de Microsoft Excel.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la tabla 1, se presentan los resultados del estudio realizado en las 16 empresas hoteleras del cantón "La Maná", con base a las frecuencias absolutas de la categoría de respuesta que predomina.

**Tabla 1** - Frecuencia absoluta de los aspectos evaluados por categoría de respuesta

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Categoría de respuesta que predomina</b>	<b>Frecuencia absoluta (%)</b>
Cuenta con una estructura organizacional formal	Sí	75
Estructura organizacional adecuada	Sí	75
Importancia de la participación del personal en la toma de decisiones	Sí	94
Necesidad de implementar procedimientos de Control Interno para los procesos contables y administrativos	Sí	94

Empleo de cuestionarios de satisfacción de clientes	Sí	75
Existencia de un control y gestión de servicios externalizados	Sí	50
Existencia de un departamento de Calidad	Sí	62
Existencia de un departamento de Control Interno	Sí	56
Existencia de controles implementados para los procesos en el área de calidad	Sí	75
Aplicación de otros controles	Sí	100

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta

Como se observa en la tabla anterior, la mayor parte de los hoteles del cantón tienen una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus funciones, otorgan importancia a la participación del personal en la toma de decisiones y a la necesidad de implementar procedimientos de control, lo que denota así un adecuado ambiente de control y condiciones para el desarrollo del proceso de control interno. Según el estudio de Vega y Ortiz (2017), el ambiente de control resulta uno de los factores más influyentes para el desarrollo del control interno en empresas hoteleras, marcado por factores como la estructura organizacional. En el aspecto específico de la participación del personal, Baquero (2020) expresa el rol que ocupa el jefe de hotel para liderar al equipo de trabajo, incrementar su motivación y satisfacción laboral a través de estrategias de acercamiento, tanto con el cliente interno como externo.

Adicionalmente, se demostró que estas empresas igualmente prestan atención al monitoreo de la satisfacción del cliente, empleando cuestionarios estructurados con tal fin, lo que aporta que en el 62 % existe un área de Calidad y en el 75 % controles implementados para los procesos. La estructuración formal de funciones en las empresas es una garantía para la optimización de la actividad administrativa, lo que, en muchas ocasiones, en las pequeñas y medianas empresas no se consigue. En tal sentido, Coronel, Saca, Cartuche y Rodríguez (2018) manifiestan la necesidad de que, a medida



que este tipo de empresas se desarrolla, se evidencian más necesidades de estructurar funciones, potenciar el control administrativo y mejorar los procesos de las organizaciones.

Relacionado con lo anterior, se evidenció que solo en el 56 % de los hoteles existe un área de control interno, es decir, que hay menos presencia de estructuración formal de esta actividad, lo que resulta negativo para la implementación de las políticas y procedimientos requeridos para una administración eficaz, la eficiencia y la economía en el empleo de recursos, acorde con Pereira (2019). Este autor precisamente otorga mucha importancia a la formalidad y seriedad en los registros que debe manejar el proceso de control en la empresa, por la necesidad de que los hechos sean luego comprobados, verificados o evaluados. Sin embargo, debe destacarse que, a pesar de que no existe una presencia de áreas de control interno en el 44 % de los casos, en la totalidad sí se utiliza algún tipo de control, especialmente los relacionados con los activos fijos, tal como se muestra en la tabla 2.

**Tabla 2** - Control sobre activos fijos

<b>Tipo de control sobre activos fijos</b>	<b>Frecuencia absoluta (%)</b>
Inventarios	56
Cotejo	0
Emisión de resguardos y etiquetas	0
Archivos	38
Procesamiento de datos	6

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de encuesta

De los tipos de controles a activos fijos evaluados, el que más se emplea son los inventarios, seguidos por los archivos y el procesamiento de datos, lo que evidencia que las herramientas de trabajo de control son aún tradicionales, sin abarcar los aspectos que las metodologías modernas proponen, como es el caso del modelo COSO (García Bravo et al., 2021) u otros que abarcan diferentes aristas del proceso de control bajo un

enfoque integral y de mejora continua. Este resultado muestra la importancia de la modernización y profesionalización de la actividad administrativa en los hoteles, con miras a obtener mejores resultados de su gestión.

De los indicadores evaluados en las empresas hoteleras de La Maná, el que peor comportamiento tuvo fue la existencia de un control y gestión de servicios externalizados, es decir, de las actividades que son realizadas por terceros y que tienen influencia en la cadena de valor del hotel y, por tanto, en la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos. Esta es una de las áreas donde mayor necesidad de mejoras se evidencia pues, por las características de los hoteles, muchas actividades y subprocesos se subcontratan y, el no manejar los controles suficientes, puede influir negativamente en la calidad del servicio, la satisfacción de los huéspedes y otros clientes. Según Espino y Ramírez (2017), la estrategia de externalización de servicios en los hoteles tiene una influencia directa con la creación de ventaja competitiva en las actividades básicas de los hoteles (básicamente la recepción, limpieza de habitaciones y zonas comunes, gastronomía y gestión comercial) y el resultado operativo basado en los costos y la calidad. Constituye una prioridad para las empresas estudiadas mejorar las relaciones con terceros, en especial los proveedores de servicios y actividades que influyen directamente en la calidad del servicio y la atención directa al visitante.

La integración de actividades en la empresa, de acuerdo con Pereira (2019), es una de las vías actuales que estas tienen para lograr manejar "*los impactos perversos y dirigir las organizaciones hacia el cumplimiento de su misión*". De ahí la importancia de que los hoteles del cantón "La Maná" aprovechen las condiciones que existen y que han sido determinadas en este estudio para generar sinergias entre los sistemas de control interno y gestión de la calidad. En este punto, debe hacerse notar que el nivel de desarrollo alcanzado en los aspectos evaluados ha sido logrado a pesar del bajo nivel técnico y profesional de los dueños de los hoteles, del personal que labora en ellos y de las condiciones del entorno en las que estas microempresas, en muchos casos, sobreviven. La actual situación que ha vivido el mundo desde inicios de 2020 debido a la pandemia sanitaria por el nuevo coronavirus, Covid-19, es una muestra de lo vulnerable que es esta actividad económica y la necesidad de que se implementen

estrategias e instrumentos de gestión para manejar contingencias como esta y otras de tipo natural, político o social, como las que han afectado a Ecuador en la última década.

Los resultados obtenidos en el presente estudio dejan abierta la posibilidad al desarrollo de un sistema integrado de gestión, que incida en que los hoteles del cantón La Maná se conviertan en una importante fuente de recursos para la localidad, generen empleo y atraigan a la zona a turistas, tanto nacionales como extranjeros, con base en las características geográficas y naturales que la región tiene, que resultan atractivas y singulares en el panorama ecuatoriano. Con dicha finalidad, se demuestra la importancia de que cada vez más se ejecuten sistemas integrados de gestión, que abarquen tanto el control interno como la gestión de la calidad, lo que permitirá optimizar esfuerzos y recursos, así como obtener resultados superiores, especialmente de competitividad empresarial y sectorial para el turismo en La Maná.

A modo de conclusión, se plantea que los sistemas de control interno y gestión de la calidad tienen potencialidades para integrarse con miras al cumplimiento de los objetivos organizacionales, la generación de relaciones favorables con los grupos de interés y el incremento de la competitividad empresarial. La integración de ambos sistemas constituye una práctica moderna y efectiva para dinamizar la gestión empresarial, logrando una mayor confianza y satisfacción en los clientes internos y externos, basado en políticas y procedimientos de control, eficiencia y eficacia en la actividad, todo lo cual contribuirá al desarrollo del sector turístico en el caso ecuatoriano.

La investigación exploratoria desarrollada evidenció que en las empresas hoteleras del cantón "La Maná" se otorga importancia al ambiente de control, el monitoreo de la satisfacción del cliente, la implementación de controles en el área de calidad y la estructuración formal de departamentos para atender dichas actividades, lo que constituye el punto inicial para un futuro proceso de integración de los sistemas de control interno y gestión de la calidad, lo cual requerirá mayores esfuerzos, dirigidos a fortalecer ambos sistemas primeramente, así como crear las condiciones favorables para su integración en el contexto de estas microempresas ecuatorianas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez Saiz, V., Fernández Lloret, M. V., & Delgado Fernández, M. (2017). Calidad, medio ambiente, seguridad y salud, y control interno en el contexto económico actual: Diagnóstico de un laboratorio farmacéutico cubano. *Cofín Habana*, (1), 206-218. <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/221>
- Baquero Pérez de Onraita, A. (2020). *El director de hotel y su equipo: Liderazgo y satisfacción laboral*. Editorial Inclusión.
- Capote Cordovés, G. (2001). El control interno y el control. *Revista Economía y Desarrollo*, 129(2), 11-19.  
<http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/679>
- Coronel Cruz, D. A., Saca Lucero, J. J., Cartuche Paqui, D., & Rodríguez Jiménez, L. (2018). La Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses. *INNOVA Research Journal*, 3(12), 99-112.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.799>
- Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V(18), 115-130. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215052403009>
- Ecuador. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 «Toda una vida»*. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.  
<https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%20Toda%20Una%20Vida%202017%20-%202021.pdf>
- Espino Rodríguez, T. F., & Ramírez Fierro, J. C. (2017). La estrategia de externalización de servicios en los hoteles. Una visión basada en la ventaja competitiva y el resultado operativo. *ICE, Revista de Economía*, (894), 71-86.  
<https://doi.org/10.32796/ice.2017.894.1904>

García Bravo, M. E., Hurtado García, K. del R., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, J. M. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 227-242.

<https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/400>

Guerrero Dávalos, C., Rodales Trujillo, H., & Chávez Zamora, M. (2020). Análisis de los recursos y capacidades de las empresas hoteleras de ciudades de playa en la República Mexicana. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 15(1), 187-197. <https://www.theibfr.com/wp-content/uploads/2020/01/ISSN-1941-9589-V15-N1-2020.pdf#page=192>

Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Inec. (2021). *Visualizador de estadísticas empresariales*. Instituto Nacional de Estadística y Censos.

<https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadisticasEmpresariales/Dportada>

Isaza Serrano, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas* (3.ª ed.). Ediciones de la U.

Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.

Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, (1), 268-283.

<http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/291>

Quiñonez Cabeza, M. R., Ruiz Quezada, S. C., & Parada Gutiérrez, O. (2017).

Procedimiento para incrementar la gestión competitiva de las pequeñas y

medianas empresas (PYMES) comerciales ecuatorianas. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 364-383.

<https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.364-383>

Vega de la Cruz, L. O., & Ortiz Pérez, A. (2017). Procesos más relevantes del control interno de una empresa hotelera. *Semestre Económico*, 20(45), 217-231.

<https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a8>

### **Conflicto de intereses:**

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

### **Contribución de los autores:**

*Rosa Marjorie Torres Briones* diseñó la investigación, participó en la toma de datos, analizó estadísticamente y elaboró la primera versión del artículo.

*Mayra Elizabeth García Bravo* y *Ketty del Rocío Hurtado García* participaron en la toma de datos, el análisis estadístico y el análisis teórico.

Todas las autoras revisaron la redacción del artículo y aprobaron la versión finalmente remitida a la revista.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Copyright (c) Rosa Marjorie Torres Briones; Ketty del Rocío Hurtado García; Mayra Elizabeth García Bravo; Fabian Medardo Moran Marmolejo