



enero -junio 2024

Recibido: 9-10-2023

Aceptado: 28-11-2023

## ***Vulnerabilidad financiera de las PYMES: una revisión teórica desde el ámbito bancario***

Autor (a) Gonzalo Lenin Serrano Mantilla <sup>9</sup>

Dirección electrónica: gonzalo.s@uasb.edu.bo

Adscripción: Universidad Andina Simón Bolívar Sede  
Central (Sucre - Bolivia)

**Resumen:** El presente estudio tiene como objetivo realizar una revisión teórica de la vulnerabilidad financiera en el contexto de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) desde la perspectiva bancaria. El enfoque se centra en el entorno bancario, prestando especial atención a los procesos que impactan la resiliencia financiera de estas empresas, considerada como un factor crucial para el desarrollo económico local. Para ello, se ha empleado un enfoque documental que integra la revisión de fuentes primarias y secundarias, así como un estudio del estado del arte que respalda los aspectos vinculados a la vulnerabilidad financiera. Las fuentes secundarias consultadas han proporcionado valiosa información proveniente de investigaciones previas, informes de instituciones financieras y regulaciones gubernamentales. Los hallazgos preliminares indican que las PYMES enfrentan dificultades

---

<sup>9</sup> Ingeniero en administración de empresas, Magister en administración de empresas, Profesor titular principal de escalafón anterior (docentes), Universidad Andina Simón Bolívar Sede Central (Sucre - Bolivia), Docente de la Universidad Estatal de Milagro <https://orcid.org/0000-0002-2574-9734>

para acceder a financiamiento bancario debido a tasas de interés elevadas, requisitos de garantía onerosos y una falta de conocimiento sobre productos financieros adecuados. Estos desafíos se ven agravados por políticas bancarias que favorecen a las grandes empresas, dejando a las PYMES en una situación de vulnerabilidad. Se sugiere que una revisión exhaustiva de estas políticas, acompañada de medidas de apoyo gubernamentales como programas de educación financiera y regulaciones más favorables, podría contribuir significativamente a reducir la vulnerabilidad financiera de las PYMES y fortalecer su situación económica. Este enfoque busca abordar no solo los desafíos financieros que enfrentan las PYMES, sino también promover un entorno bancario más inclusivo y equitativo.

Palabras clave: vulnerabilidad financiera, Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), entorno bancario, resiliencia financiera, políticas bancarias.

Financial vulnerability of SMEs: a theoretical review from the banking field

**Abstract:** The objective of this study is to carry out a theoretical review of financial vulnerability in the context of Small and Medium Enterprises (SMEs) from a banking perspective. The focus is on the banking environment, paying special attention to the processes that impact the financial resilience of these companies, considered a crucial factor for local economic development. To achieve this, a documentary approach has been used that integrates the review of primary and secondary sources, as well as a study of the state of the art that supports the aspects linked to financial vulnerability. The secondary sources consulted have provided valuable information from previous research, reports from financial institutions and government regulations. Preliminary findings indicate that SMEs face difficulties in accessing bank financing due to high interest rates, onerous collateral requirements and a lack of knowledge about suitable financial products. These challenges are exacerbated by banking policies that favor

large companies, leaving SMEs in a vulnerable situation. It is suggested that a comprehensive review of these policies, accompanied by government support measures such as financial education programs and more favorable regulations, could significantly contribute to reducing the financial vulnerability of SMEs and strengthening their economic situation. This approach seeks to address not only the financial challenges faced by SMEs, but also to promote a more inclusive and equitable banking environment.

Keywords: financial vulnerability, Small and Medium Enterprises (SMEs), banking environment, financial resilience, banking policies. Keywords: Financial vulnerability, Banking Sector, Finance..

## ***Introducción***

Las pymes son un motor fundamental de la economía, ya que representan una gran parte del tejido empresarial y generan un alto número de empleos. Sin embargo, las pymes también son más vulnerables que las grandes empresas a los shocks financieros, ya que tienen menos recursos y capacidad de adaptación.

En el informe "Global SME Finance Monitor 2023", el Banco Mundial señala que la vulnerabilidad financiera de las pymes se ha incrementado en los últimos años. El informe identifica una serie de factores que contribuyen a esta vulnerabilidad, como la pandemia de COVID-19, la guerra en Ucrania y la inflación.

La vulnerabilidad financiera de las pymes puede tener un impacto negativo en su supervivencia y crecimiento. Las pymes vulnerables pueden tener dificultades para acceder a la financiación, lo que puede limitar su capacidad de inversión y expansión. Además, las pymes vulnerables pueden ser más propensas a la quiebra en caso de un shock financiero.

Desde el ámbito bancario, es importante comprender los factores que determinan la vulnerabilidad financiera de las

pymes. Esto puede ayudar a los bancos a desarrollar productos y servicios financieros que sean adecuados para las necesidades de las pymes y a mitigar el riesgo de impago. En este artículo, tiene como propósito realizar una revisión teórica de la vulnerabilidad financiera de las pymes desde el ámbito bancario. Se analizan los principales factores que determinan la vulnerabilidad financiera de las pymes, así como las consecuencias que puede tener para su supervivencia y crecimiento.

#### Fundamentación Teórica:

La vulnerabilidad financiera en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) es un tema de gran relevancia en el ámbito económico y empresarial, especialmente cuando se enfoca en el sector bancario. Las PYMES representan una parte fundamental de la economía global, contribuyendo significativamente a la creación de empleo y al crecimiento económico. Sin embargo, estas empresas suelen enfrentar una serie de desafíos financieros que las hacen particularmente susceptibles a situaciones adversas, y es en este contexto donde la relación con el sector bancario adquiere un papel crucial.

La vulnerabilidad financiera se refiere a la capacidad limitada de una entidad, ya sea una persona, empresa o país, para hacer frente a choques económicos adversos o situaciones financieras estresantes sin incurrir en dificultades económicas significativas o incluso insolvencia. Esta vulnerabilidad puede manifestarse a través de la incapacidad para cumplir con obligaciones financieras, la pérdida de activos o la exposición a riesgos financieros excesivos.

Otros conceptos que se asocian a la vulnerabilidad financiera se aprecian en la tabla 1:

Tabla 1: Conceptos asociados a la vulnerabilidad financiera

Tipos de Vulnerabilidad	Alcance	Efectos
Vulnerabilidad Financiera Empresarial	La vulnerabilidad financiera empresarial se refiere a la fragilidad económica de una empresa, caracterizada por la incapacidad de cumplir con sus obligaciones financieras, como el pago de deudas o facturas, debido a dificultades económicas o financieras.	Esto puede surgir por diversos motivos, como una caída en las ventas, una gestión Financiera inadecuada o un alto endeudamiento.
Vulnerabilidad Financiera Macroeconómica	La vulnerabilidad financiera macroeconómica se refiere a la susceptibilidad de una economía o sistema financiero en su conjunto a eventos adversos o crisis financieras a	Esto puede estar relacionado con factores como el nivel de endeudamiento del gobierno, la estabilidad del sistema bancario o la exposición a riesgos sistémicos en los

	gran escala.	mercados financieros.
Vulnerabilidad Financiera Personal	La vulnerabilidad financiera personal se refiere a la situación en la que un individuo enfrenta dificultades para satisfacer sus necesidades financieras básicas.	Esto se debe a factores como la pérdida de empleo, altos niveles de deuda, gastos inesperados o una falta de ahorros significativos.

Fuente: Elaboración Propia (2023)..

## ***Referencias***

La vulnerabilidad financiera se asume como la capacidad que poseen los individuos para hacer frente a las perturbaciones financieras, dependiendo exclusivamente de sus propios recursos (Arellano et al., 2019). En este orden de ideas, la vulnerabilidad financiera, puede determinar la imposibilidad de cumplimiento en el pago de sus obligaciones hasta el estado de quiebra y liquidación de un individuo, empresa o nación (Caro, 2016), por tal motivo, se ha convertido en una temática de actualidad para el entorno económico debido a las importantes secuelas económicas y sociales que puede acarrear.

De acuerdo con lo expuesto, una empresa puede calificarse financieramente vulnerable, cuando su rentabilidad se aduce como negativa, cuando la cobertura de los intereses es menor que 1 o cuando sus propios recursos se encuentran por debajo del 10% de sus pasivos totales (Menéndez y Mulino, 2015). Una organización empresarial independientemente de su ubicación geográfica, puede

encontrarse en circunstancias de vulnerabilidad financiera cuando, debido a cambios en los factores económicos exógenos que la pueden aquejar, adquiere una alta posibilidad de no poder enfrentar sus obligaciones de pago (Gil et al., 2019b).

En el marco de estas perspectivas, la vulnerabilidad financiera se compone de dos aspectos: a) vulnerabilidad estructural (capacidad de las personas u organizaciones para generar ingresos) y b) vulnerabilidad ajustable (modificación de la economía a corto plazo, determinada en gran medida por el comportamiento financiero, derivado de la participación del individuo o empresa en el sistema financiero. (Lusardi y Mitchell, 2007).

En este aspecto conviene indicar que la vulnerabilidad estructural incluye factores como el nivel de educación, la experiencia laboral, la situación económica y social, y el acceso a recursos financieros y de otro tipo. Las personas que tienen una baja capacidad de generar ingresos están en mayor riesgo de ser vulnerables financieramente; la vulnerabilidad ajustable se refiere a la capacidad de una persona o una organización para adaptarse a cambios económicos a corto plazo. Esto se determina en gran medida por el comportamiento financiero y la participación en el sistema financiero. Las personas que tienen una baja capacidad de adaptarse a los cambios en la economía pueden ser más vulnerables a los riesgos financieros.

En virtud de lo anterior, la vulnerabilidad financiera de una empresa puede ser medida mediante el análisis de sus indicadores financieros relacionados con su liquidez, rentabilidad y endeudamiento (Cardona et al., 2015), algunos de los cuales se tomarán como base para el estudio de la variable en esta investigación. La importancia de su estudio radica en que, aunque los elementos que hacen vulnerable financieramente a una organización son básicamente los mismos, no en todas se manifiesta de igual manera, lo que puede atribuirse a diversos factores internos derivados básicamente de las decisiones directivas de la

empresa, o externos como la recesión y las crisis financieras (Berges et al., 2011).

### Factores de vulnerabilidad financiera de las pymes

La vulnerabilidad financiera de las pymes está determinada por una serie de factores, que incluyen:

- **Liquidez:** Las pymes con una baja liquidez son más vulnerables a los shocks financieros, ya que tienen menos capacidad para hacer frente a las obligaciones de pago a corto plazo.
- **Endeudamiento:** Las pymes con un alto nivel de endeudamiento son más vulnerables a los shocks financieros, ya que tienen menos capacidad para hacer frente a los pagos de la deuda en caso de pérdida de ingresos.
- **Capitalización:** Las pymes con una baja capitalización son más vulnerables a los shocks financieros, ya que tienen menos recursos para absorber pérdidas.
- **Calidad del crédito:** Las pymes con una alta calidad del crédito son menos vulnerables a los shocks financieros, ya que tienen una mayor probabilidad de cumplir con sus obligaciones de pago.

Consecuencias de la vulnerabilidad financiera de las pymes

La vulnerabilidad financiera de las pymes puede tener una serie de consecuencias negativas, que incluyen:

- **Dificultad para acceder a la financiación:** Las pymes vulnerables pueden tener dificultades para acceder a la financiación, ya que los bancos pueden considerarlas como un riesgo mayor.
- **Limitación del crecimiento:** Las pymes vulnerables pueden tener dificultades para crecer, ya que no



tienen los recursos necesarios para invertir y expandirse.

- Mayor riesgo de quiebra: Las pymes vulnerables pueden ser más propensas a la quiebra en caso de un shock financiero.

## ***Metodología***

El estudio utilizó un enfoque de investigación documental, que consiste en analizar e interpretar documentos y materiales de archivo para generar nuevos conocimientos y comprensiones. Para ello, se recopilaron y examinaron documentos derivados de fuentes primarias y secundarias, como estudios académicos y artículos de investigación sobre PYMES, comportamiento del consumidor bancario y políticas bancarias en Ecuador y en contextos comparables. Se utilizó técnicas de análisis de contenido para interpretar los datos recopilados, lo que permitió identificar patrones, temas y relaciones en los datos. El estudio prestó especial atención a las políticas y prácticas bancarias que afectan a las PYMES y a cómo estas contribuyen a su vulnerabilidad financiera factor clave que permitirá ofrecer alternativas financieras para las Pymes en San Francisco de Milagro.

## ***Resultados***

Una vez revisada la literatura cabe destacar que la vulnerabilidad financiera en el sector bancario revela una serie de desarrollos significativos en la teoría y la práctica financiera. Estos avances se han centrado en la identificación, la mitigación y la prevención de riesgos financieros que pueden dar lugar a la vulnerabilidad de las instituciones bancarias. A continuación, se presentan algunos de los aspectos clave de estos avances:

**Modelos de Gestión de Riesgos:** La gestión de riesgos se ha convertido en un área crucial en la banca. Se han desarrollado modelos matemáticos y estadísticos avanzados para evaluar y medir una amplia gama de riesgos financieros, como el riesgo crediticio, el riesgo de mercado y

el riesgo operativo. Estos modelos permiten a los bancos anticipar y gestionar mejor los riesgos, reduciendo así su vulnerabilidad financiera.

**Tecnología Financiera (Fintech):** La tecnología ha revolucionado la forma en que los bancos gestionan sus operaciones y se comunican con los clientes. Las Fintech han introducido soluciones innovadoras, como la automatización de procesos, análisis de big data y aprendizaje automático, que mejoran la eficiencia operativa y ayudan a identificar riesgos más rápidamente.

**Regulación Financiera:** Los avances en la regulación financiera han sido fundamentales para combatir la vulnerabilidad financiera en el sector bancario. La implementación de estándares más estrictos de capital, liquidez y supervisión ha mejorado la solidez financiera de los bancos y ha reducido la probabilidad de crisis sistémicas.

**Estrategias de Diversificación:** Los bancos han diversificado sus actividades y han ampliado sus servicios para reducir su exposición a riesgos individuales. Esto ha incluido la expansión hacia servicios de gestión de activos, banca de inversión, seguros y otros sectores financieros, lo que ha contribuido a fortalecer su posición financiera.

**Stress Testing:** Los bancos realizan pruebas de estrés regulares para evaluar su resistencia ante escenarios económicos adversos. Estas pruebas ayudan a identificar debilidades y garantizan que los bancos cuenten con suficiente capital para absorber pérdidas inesperadas.

**Ciberseguridad:** La creciente amenaza de ciberataques ha llevado a una mayor inversión en ciberseguridad por parte de los bancos. La protección de los datos y sistemas financieros es esencial para prevenir la vulnerabilidad financiera relacionada con la seguridad.

Las pymes tienen dificultades para acceder a financiamiento bancario debido a las altas tasas de interés, las exigencias de garantías elevadas y la insuficiente

información sobre productos financieros adecuados. Estas dificultades refuerzan la vulnerabilidad financiera de las pymes, lo que puede dificultar su supervivencia y crecimiento.

El acceso a la financiación es esencial para el crecimiento y la supervivencia de las pymes. Sin embargo, las pymes suelen tener dificultades para acceder a la financiación bancaria debido a una serie de factores, entre los que se incluyen:

- **Altas tasas de interés:** Los bancos suelen cobrar tasas de interés más altas a las pymes que a las grandes empresas.
- **Exigencias de garantías elevadas:** Los bancos suelen exigir garantías más elevadas a las pymes que a las grandes empresas.
- **Insuficiente información sobre productos financieros adecuados:** Las pymes pueden tener dificultades para encontrar productos financieros que se adapten a sus necesidades.

Estas dificultades pueden reforzar la vulnerabilidad financiera de las pymes, lo que puede dificultar su supervivencia y crecimiento.

Medidas para facilitar el acceso a la financiación de las pymes

Para facilitar el acceso a la financiación de las pymes, se pueden implementar las siguientes medidas:

- **Reevaluación de las políticas bancarias:** Los bancos pueden reevaluar sus políticas para establecer condiciones más favorables para las pymes, como la reducción de las tasas de interés y los requerimientos de garantías.
- **Implementación de programas de educación financiera:** Las pymes pueden beneficiarse de

programas de educación financiera que les permitan tomar decisiones más informadas y estratégicas sobre su financiación.

- Creación de un marco regulatorio más favorable para las pymes: Los reguladores financieros pueden crear un marco regulatorio más favorable para las pymes, que incentive a los bancos a desarrollar productos financieros más adecuados para estas empresas.

## ***Conclusiones***

La vulnerabilidad financiera de las pymes es un problema importante que puede tener un impacto negativo en su supervivencia y crecimiento. Las medidas que se han propuesto pueden ayudar a facilitar el acceso a la financiación de las pymes y fortalecer su resiliencia financiera.

Además de las medidas mencionadas anteriormente, se podrían implementar otras medidas para facilitar el acceso a la financiación de las pymes, como:

- Desarrollo de productos financieros específicos para pymes: Los bancos podrían desarrollar productos financieros específicos para pymes, que tengan en cuenta sus necesidades y características particulares.
- Creación de plataformas de intermediación financiera: Las plataformas de intermediación financiera pueden ayudar a las pymes a acceder a la financiación de fuentes alternativas, como inversores privados o fondos de capital riesgo.

La implementación de estas medidas podría contribuir a reducir la vulnerabilidad financiera de las pymes y, con ello, al desarrollo económico local.

## Referencias

Allen N. Berger, Gregory F. Udell, (2006). A more complete conceptual framework for SME finance, *Journal of Banking & Finance*, Volume 30, Issue 11, Pages 2945-2966 ISSN 0378-4266, <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2006.05.008>. 2.

Arellano, A., Cámara, N. & Mejía, D. (2019). Disentangling Vulnerability through Consumer Behavior: The Role of Financial Health. BBVA Research. [https://www.bbvaresearch.com/wpcontent/uploads/2019/08/WP\\_Financial\\_Health\\_Vulnerability\\_0812.pdf](https://www.bbvaresearch.com/wpcontent/uploads/2019/08/WP_Financial_Health_Vulnerability_0812.pdf) 3.

Ayyagari, M., Demirgüç-Kunt, A. & Maksimovic, V. (2011). Small vs. young firms across the world: contribution to employment, job creation, and growth. World Bank Policy Research Working Paper. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-5631>

Barzaga-Sablón, A. L., Sánchez-Ledesma, M., & Solórzano-Margain, J. P. (2018). Análisis de riesgo en el financiamiento de las medianas empresas. *Revista de Contabilidad*, 21(2), 180-B187.

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. & Levine, R. (2007). Finance, inequality and the poor. *Journal of Economic Growth*, (12), 27-49. <https://doi.org/10.1007/s10887-007-9010-6>.

Bennett, R., & Kottasz, R. (2012). Understanding Generation Y and their use of social media: a review and research agenda. *Journal of Strategic Marketing*, 20(4), 301-315.

Berges Lobera, Á., Manzano Romero, D. & Valero López, F. (2011). Sistema bancario y vulnerabilidad financiera. *Euro y crisis económica*, (863), 35-42. <http://www.afi.es/afi/libre/pdfs/grupo/documentos/notaprensa20120221c.pdf>Sistema

Cardona Olaya, J., Martínez Carvajal, A., Velásquez Restrepo, S. & López Fernández, Y. (2015). Análisis de indicadores financieros del sector manufacturero del cuero y

marroquinería: un estudio sobre las empresas colombianas. *Revista Informador Técnico*, 79(2), 156-168. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5289857>

Caro, N. (2016). Predicción de fracaso empresarial en empresas de Argentina, Chile y Perú a través de indicadores contables. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, (23), 130-147. <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/24900>

Fletcher, M. (2008) Banks' risk assessment of Swedish SMEs. *Venture Capital*, 10 (2). pp. 171-194. ISSN 1369-1066 <http://eprints.gla.ac.uk/33406>. 7. Cardona Olaya, J., Martínez Carvajal, A.,

Fondo Monetario Internacional. (2019). *Perspectivas de la economía mundial, abril de 2019: crecimiento decepcionante y riesgos crecientes*. Washington, DC: Fondo Monetario Internacional.

Gil de San Vicente, E., Moreno-Izquierdo, L., López-García, J., & Moreno-Izquierdo, A. (2019). Análisis de la vulnerabilidad financiera de las empresas de Navarra. *Revista de Economía y Empresa*, 76, 37-63.

Idrovo Arguello, Manuel (2019). *La calidad del servicio bancario en un contexto post-crisis: efectos emocionales del cliente sobre sus comportamientos* Tesis Doctoral. <https://www.tesisred.net/handle/10803/667828#page=1>

López-García, J., & Moreno-Izquierdo, A. (2019). Análisis de la vulnerabilidad financiera de las empresas de Navarra. *Revista de Economía y Empresa*, 76, 37-63. 10. Gil de San Vicente, I.,

Lusardi, A. & Mitchell, O. (2007). Baby Boomer retirement security: The roles of planning, financial literacy, and housing wealth. *Journal of Monetary Economics*, 54(1), 205-224.

<https://doi.org/10.1016/j.jmoneco.2006.12.001> Lusardi, A. & Mitchell, O. (2007). Baby Boomer retirement security: The roles of planning, financial literacy, and housing wealth.

Journal of Monetary Economics, 54(1), 205-224.  
<https://doi.org/10.1016/j.jmoneco.2006.12.001>

Menéndez Pujadas, A. & Mulino Rios, M. (2017). La evolución de la fragilidad financiera de las empresas no financieras españolas entre 2007 y 2015. *Revista de Estabilidad financiera*, (33), 35-53.  
<https://repositorio.bde.es/handle/123456789/11287>

Muñoz-Upegui, D., & Acosta-González, N. (2020). Fragilidad financiera en el sistema bancario privado de Ecuador. *Revista Economía y Política*, 52, 34-54.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8393126>

Murciego, A. & Sisti, E. (2019a). Vulnerabilidad Financiera de las empresas de Euskadi. Orkestra, Instituto Vasco de Competitividad.  
<https://www.orkestra.deusto.es/images/investigacion/labs-investigacion/vulnerabilidadfinanciera-de-las-empresas-de-euskadi-marzo2019.pdf> 11. Gil de

Pacheco, C., & Sánchez, M. (2020). Comportamiento del consumidor en el mercado de productos orgánicos en Quito, Ecuador. *Universitas Científica*, 16(2), 197-210

Padilla Sánchez, Á. & Sanchis Palacio, J. (2021). La relación causa-efecto entre exclusión/inclusión social y financiera. Una aproximación teórica. REVESCO. *Revista de Estudios Cooperativos*, (138), 1-22.  
<https://dx.doi.org/10.5209/reve.69168>

Padilla, A., & Sanchis, A. (2021). Exclusión e inclusión social y financiera: una revisión teórica. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (102), 105-132.

Quenán, C. (2013). América latina frente a la crisis económica internacional: buena resistencia global y diversidad de situaciones nacionales. *Ideas*, (4), 1-19.  
<https://doi.org/10.4000/ideas.780>

Roa, M. J., & Villegas, A. (2022). Capacidades, inclusión y

vulnerabilidad financiera en Paraguay. Corporación Andina de Fomento.  
<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1871>

San Vicente, I., Murciego, A. & Sisti, E. (2019b). Vulnerabilidad Financiera de las empresas de Navarra. Orkestra, Instituto Vasco de Competitividad. <https://www.orquestra.deusto.es/images/investigacion/labs-investigacion/vulnerabilidadfinanciera-de-las-empresas-de-navarra-marzo2019.pdf> 12.

Sevares, J. (2008). Nueva Vulnerabilidad Financiero-Comercial. La especulación en el mercado de commodities. *Realidad Económica*, (240), 17-28. [https://www.iade.org.ar/system/files/ediciones/realidad\\_economica\\_240.pdf](https://www.iade.org.ar/system/files/ediciones/realidad_economica_240.pdf)

Solomon, M. R., Dahl, D. W., White, K., Zaichkowsky, J. L., & Polegato, R. (2021). *Comportamiento del consumidor: Comprando, poseyendo y siendo* (13a ed.). Cengage Learning.

Universidad Central del Ecuador. (2020). *Crisis Financiera y PYMES en el Ecuador*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Vásconez, C., & Balcázar, C. (2020). Caracterización del comportamiento del consumidor en Ecuador: una revisión de la literatura. *I+D Revista de Investigación*, 9(1), 77-90).