

Aplicación del muestreo estadístico para evaluar procedimientos de auditoría en desembolsos crediticios de entidades financieras

Application of statistical sampling to evaluate audit procedures in credit disbursements of financial institutions

Deyvis Nina Canaviri

Universidad Pública de El Alto, Bolivia

deyvisninacaviri@mail.com

<https://orcid.org/0009-0007-0450-7684>

RESUMEN

El muestreo estadístico constituye una herramienta fundamental para optimizar los procedimientos de auditoría, especialmente en entidades financieras que administran un elevado volumen de operaciones crediticias. El objetivo de la presente investigación fue analizar la aplicación del muestreo estadístico como técnica para evaluar los procedimientos de auditoría en los desembolsos de créditos de entidades financieras, con el propósito de fortalecer la obtención de evidencia suficiente y competente que sustente la razonabilidad de las operaciones examinadas. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo. La información fue obtenida mediante la revisión documental de expedientes de crédito, normativa de auditoría y procedimientos internos, complementada con la aplicación de técnicas de muestreo probabilístico y herramientas estadísticas para la selección de muestras representativas. Los resultados evidencian que el muestreo estadístico mejora la eficiencia del proceso de auditoría, reduce el riesgo de muestreo y facilita la identificación de desviaciones en los controles aplicados al desembolso de créditos. Se concluye que la utilización de técnicas de muestreo fundamentadas en la Norma Internacional de Auditoría 530 fortalece la calidad de la

evidencia obtenida, optimiza el trabajo del auditor y contribuye a una evaluación más objetiva y confiable del control interno en las entidades financieras.

Palabras clave: muestreo estadístico; auditoría financiera; procedimientos de auditoría; desembolso de créditos; entidades financieras.

ABSTRACT

Statistical sampling is a fundamental tool for optimizing audit procedures, particularly in financial institutions that manage a high volume of credit operations. The objective of this study was to analyze the application of statistical sampling as a technique for evaluating audit procedures in the credit disbursement processes of financial institutions, with the aim of strengthening the collection of sufficient and appropriate audit evidence to support the reasonableness of the transactions examined. The research adopted a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive design. Data were collected through documentary review of loan files, auditing standards, and internal procedures, complemented by the application of probability sampling techniques and statistical tools to select representative samples. The results indicate that statistical sampling enhances the efficiency of the audit process, reduces sampling risk, and facilitates the identification of deficiencies in the controls applied to credit disbursements. It is concluded that the use of sampling techniques based on International Standard on Auditing (ISA) 530 strengthens the quality of audit evidence, optimizes auditors' work, and contributes to a more objective and reliable assessment of internal control in financial institutions.

Keywords: statistical sampling; financial auditing; audit procedures; credit disbursements; financial institutions.

INTRODUCCIÓN

La auditoría financiera constituye uno de los principales mecanismos para generar confianza sobre la razonabilidad de la información contable y financiera presentada por las organizaciones. Su finalidad consiste en obtener evidencia suficiente y apropiada que permita emitir una opinión independiente sobre los estados financieros, contribuyendo a la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones por parte de inversionistas, entidades reguladoras y demás usuarios de la información financiera. Para alcanzar este propósito, el auditor debe aplicar procedimientos

técnicamente sustentados que garanticen la calidad de la evidencia obtenida y reduzcan el riesgo de emitir conclusiones inadecuadas.

En las entidades financieras, la auditoría adquiere una relevancia particular debido al elevado volumen de operaciones que administran diariamente, especialmente aquellas relacionadas con la colocación y desembolso de créditos. Estos procesos concentran una cantidad considerable de transacciones y documentación, lo que dificulta revisar exhaustivamente la totalidad de los expedientes. En consecuencia, la aplicación de pruebas sobre el universo completo de operaciones resulta poco eficiente en términos de tiempo, costo y recursos disponibles, haciendo necesario el empleo de técnicas que permitan seleccionar muestras representativas sin afectar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

En este contexto, el muestreo estadístico se constituye en una herramienta fundamental dentro de la metodología de auditoría. Su aplicación permite seleccionar una parte representativa de la población mediante procedimientos probabilísticos, proporcionando bases objetivas para inferir conclusiones sobre el conjunto de operaciones examinadas. A diferencia del muestreo basado únicamente en el juicio profesional, el muestreo estadístico incorpora fundamentos matemáticos que permiten cuantificar el riesgo de muestreo, determinar tamaños adecuados de muestra y mejorar la confiabilidad de la evidencia obtenida.

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530 establece que el muestreo de auditoría consiste en la aplicación de procedimientos sobre menos del cien por ciento de los elementos que integran una población, de manera que cada unidad tenga oportunidad de ser seleccionada. Este enfoque posibilita obtener evidencia suficiente y apropiada para fundamentar las conclusiones del auditor, manteniendo un equilibrio entre la eficiencia del trabajo y el nivel de seguridad requerido. Asimismo, la NIA 500 enfatiza que la calidad de la evidencia depende tanto de su suficiencia como de su pertinencia, aspectos estrechamente vinculados con la adecuada selección de las muestras objeto de revisión.

En los procesos de desembolso de créditos, la utilización del muestreo estadístico adquiere especial importancia debido a los riesgos inherentes asociados a la aprobación, documentación y ejecución de las operaciones crediticias. Deficiencias en la evaluación del cliente, inconsistencias en la documentación de respaldo, incumplimiento de políticas internas o errores en los procedimientos

de autorización pueden generar riesgos financieros, operativos y regulatorios que afectan tanto la confiabilidad de la información como la estabilidad institucional. En este escenario, la selección de muestras representativas permite focalizar los procedimientos de auditoría sobre operaciones con mayor exposición al riesgo, optimizando la utilización de los recursos disponibles.

Diversas investigaciones coinciden en señalar que la aplicación de técnicas estadísticas fortalece la calidad del trabajo de auditoría al proporcionar criterios objetivos para la selección de muestras, disminuir el sesgo asociado a la selección discrecional y facilitar la cuantificación del riesgo de auditoría. Además, el empleo de herramientas estadísticas contribuye a incrementar la eficiencia del trabajo de campo y favorece una mejor planificación de las pruebas de cumplimiento y sustantivas desarrolladas durante la auditoría financiera.

A pesar de estas ventajas, en muchas entidades financieras la aplicación del muestreo estadístico continúa siendo limitada, predominando procedimientos basados exclusivamente en el criterio profesional del auditor. Esta situación puede afectar la representatividad de las muestras seleccionadas y reducir la objetividad de las conclusiones obtenidas, especialmente cuando se evalúan poblaciones conformadas por miles de operaciones crediticias. En consecuencia, resulta pertinente fortalecer el uso de metodologías estadísticas que complementen el juicio profesional y permitan obtener evidencia de auditoría con mayor nivel de confiabilidad.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar la aplicación del muestreo estadístico para evaluar los procedimientos de auditoría en los desembolsos crediticios de entidades financieras, demostrando su utilidad para optimizar la obtención de evidencia suficiente y apropiada, reducir el riesgo de muestreo y fortalecer la calidad de las conclusiones emitidas por el auditor.

MATERIALES Y MÉTODOS

1.1. Diseño del estudio

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo. El estudio tuvo como finalidad analizar la aplicación del muestreo estadístico en la evaluación de los procedimientos de auditoría relacionados con los desembolsos crediticios de entidades financieras, considerando las

disposiciones establecidas en las Normas Internacionales de Auditoría, particularmente la NIA 530 sobre muestreo de auditoría y la NIA 500 sobre evidencia de auditoría.

1.2. Unidades de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por los expedientes correspondientes a operaciones de desembolso de créditos de una entidad financiera ubicada en la ciudad de La Paz. Cada expediente representó una unidad de muestreo e incluyó la documentación relacionada con la aprobación, evaluación, autorización y desembolso del crédito, permitiendo verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la entidad y la normativa aplicable.

La población estuvo conformada por la totalidad de las operaciones de desembolso efectuadas durante el período de estudio, sobre la cual se aplicó un procedimiento de selección muestral para identificar los expedientes sujetos a revisión.

1.3. Fuentes de información

La investigación utilizó fuentes primarias y secundarias.

Las fuentes primarias correspondieron a la documentación institucional de la entidad financiera, integrada por expedientes de crédito, registros de desembolsos, políticas internas, manuales de procedimientos y demás documentación utilizada durante el proceso de otorgamiento de créditos.

Las fuentes secundarias comprendieron literatura científica especializada, libros de auditoría, artículos académicos, Normas Internacionales de Auditoría y normativa aplicable al sistema financiero, las cuales sirvieron como fundamento conceptual para el desarrollo del estudio.

1.4. Procedimiento metodológico

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en cinco etapas.

Primera etapa. Identificación de la población. Se definió el universo de operaciones de desembolso de créditos realizadas por la entidad financiera durante el período analizado, estableciendo como unidad de muestreo cada expediente crediticio.

Segunda etapa. Determinación de la muestra. Se aplicó un procedimiento de muestreo estadístico probabilístico para seleccionar una muestra representativa de expedientes, considerando criterios de confianza, nivel de error y representatividad de la población.

Tercera etapa. Aplicación de procedimientos de auditoría. Sobre cada expediente seleccionado se ejecutaron pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas destinadas a verificar la existencia, integridad, autorización, documentación de respaldo y cumplimiento de las políticas internas para el desembolso de créditos.

Cuarta etapa. Evaluación de la evidencia. La información obtenida fue contrastada con los criterios establecidos en las Normas Internacionales de Auditoría y los procedimientos internos de la entidad, identificando desviaciones, incumplimientos y riesgos asociados al proceso de desembolso.

Quinta etapa. Interpretación de resultados. Finalmente, se analizaron los hallazgos obtenidos para valorar la eficacia del muestreo estadístico como herramienta para optimizar los procedimientos de auditoría y fortalecer la obtención de evidencia suficiente y apropiada.

1.5. Variables de estudio

La investigación consideró como variable principal la aplicación del muestreo estadístico, operacionalizada mediante indicadores relacionados con el tamaño de la muestra, nivel de confianza, riesgo de muestreo y representatividad.

Como variable de análisis se consideró la evaluación de los procedimientos de auditoría, medida a través del cumplimiento de controles internos, calidad de la evidencia obtenida, identificación de desviaciones y confiabilidad de los procedimientos aplicados en los desembolsos crediticios.

1.6. Análisis de la información

La información recopilada fue procesada mediante técnicas de estadística descriptiva utilizando Microsoft Excel y el software IBM SPSS Statistics. Se calcularon frecuencias, porcentajes y medidas descriptivas que permitieron caracterizar la muestra y evaluar el cumplimiento de los procedimientos de auditoría. Asimismo, los resultados fueron organizados mediante tablas y gráficos estadísticos para facilitar su interpretación y análisis.

RESULTADOS

La aplicación del muestreo estadístico en los procedimientos de auditoría permitió estructurar un modelo metodológico orientado a optimizar la revisión de los desembolsos crediticios en entidades financieras. Los resultados evidencian que, frente a poblaciones conformadas por miles de operaciones, el muestreo probabilístico constituye una alternativa técnicamente sustentada para obtener evidencia suficiente y apropiada sin necesidad de examinar la totalidad de los expedientes.

Durante el desarrollo del caso práctico se comprobó que la utilización de procedimientos estadísticos permite establecer una secuencia lógica para la planificación de la auditoría, comenzando con la identificación del universo de operaciones, la determinación del objetivo del muestreo, la selección del método probabilístico más adecuado, el cálculo del tamaño de la muestra y la posterior evaluación de los hallazgos obtenidos. Esta estructura metodológica fortalece la objetividad del proceso de auditoría y proporciona un respaldo técnico para las conclusiones emitidas por el auditor.

2.1. Delimitación del universo de auditoría

Uno de los primeros resultados obtenidos corresponde a la delimitación del universo sujeto a evaluación. El caso práctico desarrollado considera una base de datos conformada por aproximadamente 45.450 desembolsos crediticios, característica que evidencia la imposibilidad práctica de revisar el cien por ciento de las operaciones mediante procedimientos tradicionales.

La magnitud del universo analizado demuestra que el muestreo estadístico constituye una herramienta indispensable para la auditoría financiera moderna, permitiendo reducir significativamente el número de operaciones sujetas a revisión sin comprometer la representatividad de la evidencia obtenida. Asimismo, el estudio establece tres condiciones fundamentales para la aplicación del muestreo: la existencia de un universo suficientemente amplio, la homogeneidad de las operaciones y la posibilidad de seleccionar los elementos de manera completamente aleatoria.

Estos criterios garantizan que los resultados obtenidos a partir de la muestra puedan extrapolarse razonablemente al conjunto de la población auditada, disminuyendo el riesgo asociado a la selección subjetiva de expedientes.

2.2. Selección del procedimiento de muestreo

El análisis metodológico permitió identificar que la elección del método de muestreo depende de las características propias de la población objeto de auditoría.

Cuando las operaciones presentan características similares, el muestreo aleatorio simple constituye una alternativa eficiente, debido a que todos los expedientes poseen la misma probabilidad de ser seleccionados. Por otra parte, cuando la cartera crediticia presenta diferencias importantes en cuanto al monto de los créditos, tipo de producto financiero o nivel de riesgo, el muestreo estratificado ofrece mejores condiciones de representatividad al dividir previamente la población en grupos homogéneos.

Asimismo, el estudio destaca la utilidad del muestreo por unidad monetaria para auditorías orientadas a identificar errores con impacto económico, ya que este procedimiento incrementa la probabilidad de seleccionar operaciones de mayor cuantía, las cuales representan un mayor riesgo financiero para la entidad.

Estos resultados ponen de manifiesto que no existe un único método de muestreo aplicable a todas las auditorías, sino que la selección debe responder a las características del universo y a los objetivos específicos del trabajo desarrollado.

2.3. Aplicación de los procedimientos de auditoría

Una vez determinada la muestra, el procedimiento propuesto contempla la ejecución de pruebas de auditoría orientadas a verificar el cumplimiento de las políticas institucionales y de las disposiciones establecidas por la normativa vigente.

Los procedimientos aplicados incluyen la revisión documental de los expedientes crediticios, la verificación de contratos, pagarés, garantías, informes de evaluación crediticia, análisis de capacidad de pago, autorizaciones correspondientes y demás documentación necesaria para respaldar el desembolso de los créditos.

La utilización de listas de cotejo permitió organizar sistemáticamente la evidencia obtenida durante la revisión, clasificando cada atributo evaluado según su nivel de cumplimiento. Este

procedimiento facilita la identificación de desviaciones y proporciona información objetiva para valorar la eficacia de los controles implementados por la entidad financiera.

De igual manera, el empleo de herramientas informáticas como SPSS y Microsoft Excel permitió automatizar la selección aleatoria de las unidades de análisis y organizar la información obtenida durante el proceso de auditoría, reduciendo el riesgo de sesgos en la selección de la muestra.

2.4. Aporte del muestreo estadístico a la evidencia de auditoría

Los resultados obtenidos evidencian que el muestreo estadístico fortalece significativamente la obtención de evidencia de auditoría. La aplicación de procedimientos probabilísticos permite fundamentar técnicamente la representatividad de la muestra y disminuir el riesgo de emitir conclusiones basadas únicamente en el criterio subjetivo del auditor.

Asimismo, el estudio demuestra que el muestreo estadístico no sustituye el juicio profesional, sino que lo complementa mediante herramientas matemáticas que permiten cuantificar el riesgo de muestreo y establecer niveles adecuados de confianza para la evaluación de las operaciones examinadas.

En consecuencia, la combinación entre procedimientos estadísticos y experiencia profesional mejora la calidad del proceso de auditoría, incrementa la confiabilidad de la evidencia obtenida y favorece una evaluación más objetiva del sistema de control interno.

2.5. Implicaciones para la auditoría de entidades financieras

El procedimiento metodológico desarrollado pone de manifiesto que la aplicación del muestreo estadístico resulta especialmente pertinente en entidades financieras caracterizadas por un elevado volumen de operaciones crediticias. En este tipo de organizaciones, la revisión exhaustiva de todos los expedientes representa una tarea poco viable desde el punto de vista operativo, económico y temporal.

La propuesta presentada permite optimizar la planificación de la auditoría, definir un alcance técnicamente sustentado y mejorar la eficiencia del trabajo de campo, concentrando los esfuerzos del auditor en una muestra representativa de operaciones.

En este sentido, el modelo metodológico desarrollado constituye una herramienta práctica para la ejecución de auditorías financieras, ya que facilita la determinación del tamaño de la muestra, fortalece la obtención de evidencia suficiente y apropiada y proporciona un procedimiento sistemático para evaluar la razonabilidad de los desembolsos crediticios y la eficacia de los controles internos implementados por las entidades financieras.

Tabla 1

Comparación de los métodos de muestreo aplicables en auditoría financiera

Método de muestreo	Características	Aplicación en auditoría
Aleatorio simple	Igual probabilidad de selección	Poblaciones homogéneas
Sistemático	Selección mediante intervalos	Registros secuenciales
Estratificado	División por grupos homogéneos	Carteras con distintos niveles de riesgo
Unidad monetaria	Selección ponderada por valor	Operaciones de mayor cuantía
Atributos	Evalúa cumplimiento de controles	Pruebas de control interno

Discusión

Los resultados obtenidos evidencian que el muestreo estadístico constituye una herramienta metodológica fundamental para fortalecer la eficiencia y confiabilidad de los procedimientos de auditoría en entidades financieras. La investigación demuestra que, frente a poblaciones conformadas por un elevado número de operaciones crediticias, la revisión exhaustiva de todos los expedientes resulta operativamente compleja, por lo que la aplicación de técnicas probabilísticas representa una alternativa técnicamente sustentada para obtener evidencia suficiente y apropiada. En este sentido, el muestreo estadístico no solo optimiza el uso de los recursos disponibles, sino

que también proporciona un fundamento objetivo para emitir conclusiones sobre la razonabilidad de las operaciones evaluadas.

Los hallazgos son consistentes con lo establecido en la **Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530**, la cual señala que el muestreo de auditoría permite aplicar procedimientos sobre una parte representativa de la población, siempre que todas las unidades tengan la posibilidad de ser seleccionadas. Desde esta perspectiva, la representatividad de la muestra constituye un elemento esencial para reducir el riesgo de muestreo y mejorar la calidad de la evidencia obtenida. La metodología desarrollada en el presente estudio confirma que la correcta delimitación del universo, la selección del método de muestreo y la determinación del tamaño de la muestra son etapas determinantes para garantizar la validez de las conclusiones de auditoría.

Asimismo, los resultados muestran que la selección del método de muestreo debe responder a las características propias de la población objeto de análisis. Cuando las operaciones presentan un comportamiento homogéneo, el muestreo aleatorio simple constituye una alternativa adecuada; sin embargo, en carteras de crédito con diferencias significativas en montos, productos financieros o niveles de riesgo, el muestreo estratificado y el muestreo por unidad monetaria ofrecen mayores ventajas al incrementar la representatividad de la muestra y focalizar los procedimientos sobre operaciones con mayor impacto económico. Este planteamiento coincide con Gómez (2010), quien sostiene que la elección del método de muestreo debe considerar la naturaleza de la población para garantizar inferencias válidas sobre el universo analizado.

Otro aspecto relevante identificado en esta investigación corresponde al papel que desempeñan las herramientas informáticas dentro del proceso de auditoría. La utilización de programas estadísticos como SPSS y Microsoft Excel facilita la selección aleatoria de los expedientes, disminuye el riesgo de sesgos derivados de la intervención humana y mejora la trazabilidad de los procedimientos aplicados. En consecuencia, la incorporación de herramientas tecnológicas fortalece la objetividad del proceso de auditoría y contribuye a documentar adecuadamente la evidencia obtenida, aspecto indispensable para respaldar la opinión profesional del auditor.

Los resultados también permiten establecer que el muestreo estadístico no sustituye el juicio profesional del auditor. Por el contrario, constituye un complemento que aporta rigurosidad metodológica a la toma de decisiones. Si bien las técnicas estadísticas proporcionan criterios

objetivos para seleccionar las muestras y evaluar el riesgo de muestreo, corresponde al auditor interpretar los hallazgos obtenidos, valorar la importancia de las desviaciones identificadas y determinar la necesidad de ampliar el alcance de las pruebas cuando la evidencia así lo requiera. Esta complementariedad entre análisis estadístico y experiencia profesional fortalece la calidad del proceso de auditoría y favorece la emisión de conclusiones técnicamente sustentadas.

Desde el punto de vista práctico, el procedimiento propuesto representa una guía metodológica para la planificación y ejecución de auditorías en entidades financieras con elevado volumen de operaciones. La secuencia desarrollada —que comprende la delimitación del universo, la determinación del tamaño de la muestra, la selección probabilística de expedientes, la aplicación de procedimientos de auditoría y la evaluación de la evidencia— ofrece un esquema de trabajo que puede ser adaptado a diferentes contextos institucionales. De esta manera, el estudio aporta una metodología aplicable que contribuye a mejorar la eficiencia del trabajo de auditoría y a optimizar la utilización de los recursos disponibles.

No obstante, la investigación presenta algunas limitaciones. El desarrollo del estudio se fundamenta en un caso práctico utilizado con fines metodológicos, por lo que no incorpora la comparación de resultados entre distintas entidades financieras ni el análisis estadístico de desviaciones reales identificadas durante auditorías ejecutadas. En consecuencia, futuras investigaciones podrían aplicar el procedimiento propuesto en diferentes instituciones financieras, comparar los resultados obtenidos entre distintos métodos de muestreo y evaluar el impacto del tamaño de la muestra sobre el riesgo de auditoría y la calidad de la evidencia obtenida.

En conclusión, la investigación confirma que el muestreo estadístico constituye una herramienta esencial para la auditoría financiera contemporánea. Su adecuada aplicación permite incrementar la representatividad de la evidencia, optimizar los procedimientos de auditoría y reducir el riesgo de emitir conclusiones inadecuadas sobre poblaciones extensas de operaciones crediticias. El procedimiento metodológico desarrollado aporta una base técnica que puede ser utilizada por auditores internos y externos para fortalecer la planificación, ejecución y evaluación de auditorías en entidades financieras, contribuyendo a una mayor confiabilidad de la información financiera y al fortalecimiento de los sistemas de control interno.

Declaración de conflictos de interés

El autor declara que no existe conflicto de interés con relación a esta publicación.

REFERENCIAS

- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2020). *Recopilación de normas para servicios financieros* (Libro 3, Título II). ASFI.
- Barbolla, C., et al. (2010). *Investigación etnográfica* (3.^a ed.).
- Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad. (2015). *Resolución N.º 01/2015: Normas Internacionales de Auditoría*.
http://www.auditorescontadoresbolivia.org/resoluciones/resolucion_n_01_2015delctnacional_nia.pdf
- Estupiñán Gaitán, R. (2008). *Administración de riesgos ERM y la auditoría interna*. Ecoe Ediciones.
- Ferigra Orellana, J. J. (2014). *Aplicación de la NIA 530: Muestreo de auditoría en el área de inventarios para empresas industriales con alto stock de existencia*. Ecoe Ediciones.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). McGraw-Hill.
- International Federation of Accountants. (s. f.). *Normas Internacionales de Auditoría*.
<https://www.ifac.org/system/files/uploads/Trans/Complete%20ED%20Reporting%20on%20Audited%20Financial%20Statementsesp-final.pdf>
- Lado, G., Dreispiegel, C., Pace, C., & De Marco, D. (2015). *Auditoría: Un nuevo enfoque empresarial*. Ediciones Macchi.
- Mantilla Blanco, S. A. (2017). *Auditoría*. Ecoe Ediciones.
- Paiva, Q., & Walker. (2017). *Metodología de la investigación en las áreas contable, financiera y auditoría* (1.^a ed.). Educación y Cultura.
- Rocha, C. J. (2016–2017). *Metodología de la investigación* (1.^a ed.). Gráfica SIMMER.
- Slosse, C., Gordicz, C., Giordano, S., Servideo, F., & López, D. *Auditoría: Un nuevo enfoque empresarial*.



Los contenidos de esta revista se distribuyen bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).