

LAS RELACIONES FINANCIERAS DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS CON LOS BANCOS EN CUBA. BRECHAS Y OPORTUNIDADES

FINANCIAL RELATIONS BETWEEN SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES AND BANKS IN CUBA. GAPS AND OPPORTUNITIES

Daniela Otaño Fernández

<https://orcid.org/0009-0007-6747-9916>

Universidad de La Habana, Cuba

danielaotanofernandez@gmail.com

Liliana Valdés Díaz

<https://orcid.org/0009-0008-6053-8204>

Escuela de Altos Estudios del Turismo FORMATUR, Cuba

valdesliliana895@gmail.com

Francisco Borrás Atienzar

<https://orcid.org/0000-0002-5475-5017>

Universidad de La Habana, Cuba

fborrasatienzar@gmail.com

Resumen

El objetivo del presente estudio es identificar las brechas y posibles vías para el fortalecimiento de las relaciones de las micro, medianas y pequeñas empresas (MIPYMES) con los bancos. Para el diagnóstico se realizaron entrevistas a 60 MIPYMES de La Habana en una primera etapa y después a 40 de ellas con mayor profundidad, con el objetivo de indagar sobre las afectaciones financieras a las que se enfrentan, como se ven afectados por las normativas aplicadas, las ventajas y desventajas de los servicios bancarios. Los resultados muestran inexistencia de un mercado cambiario oficial, infraestructura tecnológica obsoleta en las sucursales bancarias, desconfianza en los bancos, baja capacitación del personal bancario, entre otras brechas. Se realizan propuestas de mejoras vinculadas con el entorno, las operaciones y los procesos de financiamiento.

Palabras clave: Finanzas, emprendimientos, instituciones bancarias, pymes.



Artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia
Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

Abstract

The objective of the present study is identify gaps and possible ways to strengthen the relationships of SMEs with banks. For the diagnosis, interviews were carried out with 60 MSMEs of Havana in a first stage and then to 40 of them in greater depth with the objective of investigating the financial effects on those they face, how they are affected by the regulations applied, the advantages and disadvantages of banking services. The results show the lack of an official exchange market, infrastructure obsolete technology in bank branches, distrust in banks, low training of banking staff, among other gaps. Proposals for improvements linked to the environment, operations and financing processes are made.

Keywords: Finance, entrepreneurship, banking institutions, SMEs.

INTRODUCCIÓN

Es vital la importancia de un sistema financiero efectivo, considerando la función crucial que desempeñan los bancos en la prosperidad de los países. Las instituciones bancarias deben garantizar la asignación eficiente de los recursos económicos, mantener la estabilidad monetaria y financiera y proporcionar seguridad y eficiencia en las operaciones de pago. Debido a su elevada influencia en los diferentes actores de la sociedad, los bancos tienen un impacto significativo en la actividad económica de los países: canalizan los recursos financieros de unos sujetos a otros, facilitan las transacciones y apoyan el crecimiento económico.

La banca comercial cubana es un actor clave en el sistema financiero del país, encargado de proveer servicios bancarios, fomentar el crédito y apoyar el desarrollo económico sostenible, en correspondencia con las políticas del Estado y del Banco Central de Cuba (BCC).

En las condiciones actuales, Cuba ha impulsado un proceso de bancarización de las operaciones e incrementado la oferta de financiamiento a los actores económicos, dando lugar a cambios significativos en las relaciones de las empresas con las instituciones bancarias, lo que impacta de manera directa a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Al facilitar el acceso a los servicios financieros las MIPYMES pueden experimentar mejoras en la gestión de sus recursos, inversiones y operaciones diarias, si aprovechan las oportunidades que se brindan. Sin embargo, al mismo tiempo, los emprendedores reconocen que enfrentan importantes desafíos debido a las brechas que aún existen.

Los nuevos actores económicos privados, dentro de ellos las MIPYMES, han sido objeto de estudio por diversos académicos cubanos (Zaldívar et al., 2019; Díaz y Pastori, 2020; Fernández, 2020; Betancourt, 2016; Pañellas y Díaz, 2021; Ramírez, 2023; Díaz, 2024). Dentro de ellos se encuentran autores que han investigado específicamente las relaciones de financiamiento de los bancos con los pequeños y medianos emprendimientos, identificando avances, brechas y

oportunidades de mejoras (Marrero, 2017; García, 2023; Palmero, 2023; Tama-
yo, 2023; Urrea, 2023; Borrás, 2024)

El presente trabajo muestra los principales resultados de un estudio desa-
rrollado en el 2024 y que un tuvo como objetivo central realizar propuestas
para fortalecer las relaciones financieras entre los bancos y las MIPYMES en las
actuales condiciones económicas y sociales del país. Las preguntas científicas
que fundamentaron la investigación fueron las siguientes:

- ¿Cuáles son las principales oportunidades y brechas para el desarrollo de las relaciones financieras entre los bancos y las MIPYMES?
- ¿Cuáles deben ser las vías que ayuden a mejorar las relaciones financieras de los bancos con las MIPYMES?

Es importante subrayar que el objeto de la investigación se dirige a las per-
cepciones de las MIPYMES sobre las brechas, oportunidades y vías de mejo-
ras. De esta forma, dichas percepciones pueden corresponderse con factores
objetivos en las relaciones con los bancos; pero también pueden responder a
cuestiones subjetivas. Aun en este último caso dichas percepciones son válidas
para reanalizar y rediseñar las actuales políticas bancarias.

1. Metodología de la investigación

El primer paso de la investigación se basó en el estudio de investigaciones
previas realizadas en Cuba y la recopilación de información y antecedentes
que fueron esenciales para el desarrollo del estudio. Este proceso buscó reunir
datos relevantes sobre el tema de estudio, lo que permitió a los investigadores
comprender la problemática y el contexto en el que se desarrollan actualmen-
te las relaciones banca-mipymes.

Para la investigación de campo se utilizó el método de estudio de casos,
con un enfoque de investigación cualitativa que se sustentó en el análisis de la
situación actual de las relaciones de las mipymes con los bancos en Cuba en la
actualidad, así como en la percepción de los emprendedores sobre las brechas,
oportunidades y posibilidades de mejoras.

En un primer momento se aplicó un cuestionario a través de entrevistas a
60 MIPYMES en La Habana, en un muestreo aleatorio, con el objetivo de in-
dagar sobre su relación con el banco, las afectaciones financieras a las que se
enfrentan, como se ven afectados por las normativas aplicadas, las ventajas y
desventajas actuales sobre los servicios bancarios y procesos. Las entrevistas
se realizaron tanto presenciales, como telefónicas y por redes sociales.

Posteriormente se realizó otra ronda de entrevistas a 40 MIPYMES. Tam-
bién fueron seleccionadas aleatoriamente dentro de los 60 MIPYMES estu-
diadas, con el objetivo de profundizar, validar y complementar la información

previamente obtenida. Estas segundas entrevistas fueron realizadas de forma presenciales, grabadas y transcritas para su posterior análisis.

Por otra parte, considerando la importancia de conocer la percepción de los bancos sobre las relaciones objeto de estudio se realizaron encuestas al personal bancario,

Con toda la información obtenida se utilizó el método de triangulación de fuentes en busca de validar los resultados del estudio. Así se usó como herramienta de comprobación cruzada de las diferentes fuentes de información a las que se accedió. A través de esta triangulación de fuentes se identificaron problemas y oportunidades, así como propuestas para el fortalecimiento de la relación de la banca con las MIPYMES, teniendo en cuenta el entorno en que se desarrolla, sus operaciones y el comportamiento de sus finanzas.

2. Principales resultados del estudio de casos

2.1. Caracterización de la muestra

La muestra abarcó a 40 MIPYMES y presentó las siguientes características:

- El 22,5% de las MIPYMES se especializan en la producción de bienes, abarca sectores como la elaboración de alimentos, materiales y materias primas. Por otro lado, una proporción significativa, que representa el 77,5%, se enfoca en la prestación de servicios, que incluye áreas como la gastronomía, la tecnología y el entretenimiento.
- El 15% de estas entidades ha accedido a créditos otorgados por instituciones bancarias. En contraste, el 85% restante aún no ha considerado la necesidad de solicitar financiamiento a través de créditos.
- Únicamente el 5% de estas entidades se dedica a la exportación de bienes y servicios. El 95% desarrolla actividades de importación.
- El 60% poseen un único socio. El 17,5% de las MIPYMES tienen dos socios, mientras que un 15% cuenta con tres socios. Por último, un 7,5% de estas empresas poseen cuatro socios.
- El 20% corresponde a microempresas, las cuales operan con un rango de 1 a 10 trabajadores. En un segundo grupo, las pequeñas empresas representan el 47,5% del total y se caracterizan por contar con una plantilla de entre 11 y 35 trabajadores. Por último, las medianas empresas, que abarcan de 36 a 100 trabajadores, constituyen el 32,5% de la muestra.
- Las MIPYMES entrevistadas se encuentran distribuidas en diversos municipios, siendo Playa el territorio con la mayor concentración, que representa el 42,5% de la muestra. A continuación, se ubica Plaza de la Revolución con un 30%, seguido de Habana Vieja con el 17,5%. Los municipios 10 de Octubre y Boyeros presentan una participación más reducida, con un 5% y

2,5%, respectivamente. Finalmente, Centro Habana también contribuye de manera modesta al total, con un 2,5%.

2.2. Principales brechas y oportunidades identificadas

Las brechas en las relaciones de los bancos con las MIPYMES pueden ser agrupadas en tres dimensiones: del entorno, de las operaciones bancarias y del financiamiento.

Brechas del entorno

Los problemas identificados en el entorno presentan diversas dimensiones que merecen ser analizadas de manera organizada. En primer lugar, se constata la ineficiencia del mercado cambiario oficial y la inestabilidad de la tasa de cambio, cada una reflejada por un 55% de los encuestados, lo que indica un entorno económico poco favorable. Además, un 23% reporta como problema el hecho de tener que enfrentar la inflación, específicamente el alza de los precios de las materias primas; mientras que un 30% menciona el desabastecimiento de productos como un obstáculo significativo. También se identifica la necesidad de capacitación de las MIPYMES, reflejada por un 8%, y dificultades con los pagos mediante puntos de venta (POS), señaladas por un 5%.

Con respecto al tratamiento que reciben las MIPYMES en comparación con otros segmentos de la clientela de los bancos, un 53% de las empresas manifiesta que no existe un tratamiento diferenciado, considerando las particularidades de este sector. La infraestructura tecnológica obsoleta en los bancos es otra problemática crítica, reflejada por un 83%, seguida por una necesidad de divisas mencionada por el 35% de las MIPYMES. Asimismo, las largas colas para realizar trámites bancarios son mencionadas por un 53% de los encuestados.

Brechas en las operaciones

En el ámbito operativo persiste la desconfianza hacia las instituciones bancarias (53%) y limitaciones en las interacciones con el Estado, expresadas por un 10%. El 78% de las MIPYMES reporta, como una barrera importante, las limitaciones en la extracción de efectivo. Además, un 85% expresa problemas de conexión en plataformas digitales, y un 43% menciona las dificultades para realizar reembolsos. Las débiles estrategias de comunicación de los bancos con las MIPYMES son referidas por un 3% de los entrevistados, y la ineficiencia en el funcionamiento de los cajeros automáticos por un 8%. Por último, la insuficiente capacitación del personal bancario es considerada un problema por el 78% de las MIPYMES. Por su parte, los efectos adversos en la aplicación de la bancarización de las operaciones en condiciones de carencias tecnológicas,

problemas de conexión, falta de efectivo, la ocurrencia de apagones frecuentes y las inexistencia de condiciones favorables para la permanencia y esperas en las colas, son mencionadas por el 50% de las MIPYMES.

Las demoras en la actualización de estados de cuenta digitales se expresan por el 8% de ellas. La imposibilidad de utilizar cuentas en moneda libremente convertible (MLC), por un 15%. Asimismo, un 10% reporta problemas con el depósito de salarios, y un 80% reitera la falta de infraestructura adecuada para implementar la bancarización.

Brechas en el financiamiento

En cuanto a los problemas de financiamiento, las demoras en la otorgación de créditos, son señaladas solo por un 3% de las MIPYMES. También son pocas las MIPYMES (3%) que califican las exigencias del banco para conceder financiamiento como excesivas. Un 8% de las MIPYMES mencionan la necesidad de créditos en divisas.

Sin embargo, es importante considerar que el 53% señala que desconocen la oferta de crédito disponible. Adicionalmente, un 75% de las MIPYMES considera que no necesiten crédito. Y un 83% argumenta que no lo requieren pues cuentan con otras fuentes de financiamiento.

Oportunidades identificadas

Las oportunidades y ventajas de utilizar los servicios de operaciones y financiamiento de los bancos, identificadas en el contexto de las MIPYMES, son diversas y relevantes.

En primer lugar, el 65% de las ellas reconocen que las operaciones a través de los bancos favorecen la reducción de fraudes y delitos financieros.

La bancarización de las operaciones se considera un proceso necesario y ventajoso en el mediano y largo plazo por el 63% de los entrevistados. Mientras que la obtención de estados de cuentas bancarias digitales es valorada positivamente por el 48%. Asimismo, la posibilidad de utilizar pasarelas electrónicas de pago y la implementación de un sistema de pago en línea son identificadas como oportunidades por un 48%, pues facilitan las transacciones comerciales.

La facilidad de pago a proveedores es otro aspecto resaltado, con un 38% de apoyo, junto con la estrecha relación con el personal bancario, reconocida por el 35%. Las buenas relaciones, cordiales y colaborativas con el banco son apreciadas por un 23%. Se observa un interés en la bonificación en el pago de impuestos, respaldada por un 20%.

Sin embargo, la seguridad y la transparencia son valoradas como oportunidad solamente por un 20% y un 10%, respectivamente. La cercanía de la sucursal es un factor relevante solo para el 5% de los entrevistados

Palabras claves reiteradas por los entrevistados

Las palabras claves, muy reiteradas en las 40 entrevistas, reflejan las principales preocupaciones de este sector. Este recurso permite organizar y representar de manera coherente las inquietudes manifestadas, facilitando así una comprensión más profunda de los desafíos que enfrentan las MIPYMES en sus relaciones con los bancos.

En este contexto se identifican cinco palabras que destacaron en las respuestas de las MIPYMES. En primer lugar, un 78% de los entrevistados hizo alusión a la “insuficiencia” del banco en relación con las MIPYMES; mientras que un 73% expresó su “desconfianza” hacia las entidades bancarias cubanas, lo que subraya una preocupación inherente en la relación entre ambas partes. Otros términos relevantes, utilizados por un 70% de los encuestados, fueron “limitación”, “efectivo” y “conexión”, lo cual indica las restricciones en la extracción de efectivo del banco y las deficiencias en la conectividad. En fin: insuficiencia, desconfianza, limitación, efectivo y conexión representan importantes desafíos para fortalecer las relaciones entre la banca y las MIPYMES.

2.3. Posibles vías para el fortalecimiento de las relaciones entre los bancos y las MIPYMES

Propuestas vinculadas con el entorno

En primer lugar, se destaca la necesidad de ofrecer asesoramiento y capacitación financiera a las MIPYMES, una recomendación respaldada por el 20% de los resultados. En segundo lugar, se sugiere la implementación de reformas legales en el manejo de divisas, propuesta por el 23%.

Asimismo, se plantea la necesidad de establecer políticas que incentiven la eficiencia y el desarrollo sostenible de los clientes, lo cual representa el 10% de las sugerencias. Además, se debe promover la inclusión financiera, como lo indica otro 10% de las propuestas, y continuar el desarrollo de programas de educación financiera, respaldados por el mismo porcentaje.

Otra recomendación relevante es la implementación de políticas y lineamientos claros para evaluar y mitigar los posibles efectos negativos de los proyectos en el entorno social y ambiental, también apoyada por un 10%.

Adicionalmente, se plantea la necesidad de flexibilizar el marco normativo orientado a las MIPYMES, propuesta por el 20%. Por último, destaca la recomendación de implementar la compra y venta de divisas en los bancos, o sea la implementación de un mercado cambiario, respaldada por un 40%, así como desarrollar a las MIPYMES como un componente clave para el crecimiento económico del país, una propuesta que también cuenta con el apoyo del 20% de los entrevistados.

Propuestas vinculadas con las operaciones

En el ámbito de las operaciones bancarias, se han presentado diversas propuestas en el estudio, que buscan optimizar la interacción entre los bancos y los actores económicos. En primer lugar, un 18% de los participantes sugiere que se permita depositar únicamente un porcentaje de las ventas, evitando la obligatoriedad de depositar la totalidad de los ingresos generados. Asimismo, un 20% de los encuestados aboga por mejorar las capacidades de atención de los bancos hacia los actores económicos y resalta la necesidad de perfeccionar la gestión bancaria con un enfoque centrado en las necesidades del cliente.

En este mismo sentido, se propone mejorar la comunicación con los actores económicos, lo cual incluye la creación de un área especializada en la atención al sector. Por otro lado, la opción de extraer efectivo, previo acuerdo con las entidades bancarias debido a la disponibilidad, cuenta con el apoyo del 35% de las MIPYMES.

La capacitación del personal bancario se manifiesta como una recomendación crucial, apoyada por el 38%. En cuanto a las operaciones comerciales, un 23% de los encuestados proponen la adecuación de los límites existentes a las particularidades de cada empresa, mientras que un 28% demanda una mayor disponibilidad de efectivo por parte de los bancos. Por último, un 20% de los participantes subraya la importancia de mejorar y ampliar la infraestructura tecnológica que respalda la bancarización, incluyendo equipamiento y conectividad.

Propuestas vinculadas con el financiamiento

En relación con el financiamiento, se identificaron las siguientes propuestas como las más relevantes. En primer lugar, el diseño y desarrollo de productos y servicios financieros adaptados a las necesidades particulares de las MIPYMES cubanas fue sugerida por el 40% de los entrevistados.

Asimismo, la segmentación de las MIPYMES por tamaño, tipo de actividad, niveles de ventas y territorios, con el fin de diversificar y adaptar la oferta financiera y el tratamiento del banco según las características específicas de cada segmento, fue propuesta por un 30%.

Además, se propuso una ampliación de la cartera de productos y servicios de las instituciones que otorgan microcréditos, con un respaldo del 20%. Se sugirió también la creación de nuevas garantías que respalden los financiamientos para las MIPYMES, donde se obtuvo un apoyo del 40%.

Se recomendó establecer un servicio de asesoría especializado para ayudar a las empresas en la elaboración de proyectos y solicitudes de financiamiento, lo cual tuvo una aceptación del 30%. Igualmente, la propuesta de aplicar garantías adicionales, clasificadas como efectivas, recibió un apoyo del 30%.

Con respecto a las tasas de interés, se sugirió que estas se ajustaran a la calificación y grado de riesgo asumido por las entidades financieras cuando otorgan créditos a las MIPYMES, y se obtuvo un respaldo del 20%.

Por otra parte, se destacó la necesidad de diseñar e implementar un programa que estimule el acceso al crédito, recomendado por el 40% de los entrevistados. Por último, se consideró el desarrollo de procedimientos de gestión crediticia específicos para los emprendimientos y la creación de líneas de crédito dedicadas a este sector, aunque estas últimas propuestas recibieron un menor apoyo, con un 10% cada una.

En resumen, las principales propuestas de mejoras, surgidas de las MIPYMES estudiadas, fueron las siguientes:

- Implementación de un mercado cambiario oficial, regulado por los bancos, que permita el acceso de las MIPYMES a las operaciones en divisas.
- Diseñar políticas y mecanismos financieros de fomento a las MIPYMES.
- Mejorar y ampliar la infraestructura tecnológica que sirve de soporte a la bancarización, que incluye equipamiento y conectividad.
- Fortalecer la capacitación del personal bancario.
- Mejorar la comunicación del banco con los actores económicos.
- Segmentación de las MIPYMES por tamaño, tipo de actividad, niveles de ventas y territorios, con el fin de diversificar y adaptar la oferta financiera y el tratamiento del banco según las características específicas de cada segmento.
- Profundizar el acompañamiento técnico del personal bancario a las pequeñas y medianas empresas en las operaciones financieras y las solicitudes de financiamiento.
- Diseñar productos bancarios específicos para las MIPYMES.

CONCLUSIONES

Las MIPYMES estudiadas identifican, según sus percepciones, brechas en las relaciones de este segmento de los actores económicos, pero también reconocen la existencia de oportunidades y posibles vías de mejoras.

Las principales brechas están relacionadas con la inexistencia de un mercado cambiario oficial, la débil infraestructura tecnológica, la desconfianza en los bancos, la insuficiente capacitación del personal bancario, entre otras. Pero también se evidenciaron oportunidades como la estrecha relación con el personal bancario, las facilidades que ofrece el proceso de bancarización de las operaciones, la posibilidad de utilización de pasarelas electrónicas de pago, etc.

Las propuestas de mejoras hacen énfasis en el mercado cambiario, la capacitación del personal bancario, la segmentación de las MIPYMES según sus particularidades para lograr un tratamiento diferenciado a cada segmento, y la oferta de productos y servicios específicos para este sector.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Betancourt, R. (2016). La responsabilidad social empresarial en Cuba. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 4(2). Disponible en: www.revflasco.uh.cu
- Borrás (Coordinador) (2024). *Políticas y mecanismos de la banca cubana. Análisis y propuestas*. La Habana: Editorial Ciencias Económicas.
- Díaz, I. (Coordinadora) (2024). *Fomento de micro, pequeñas y medianas empresas privadas en cuba: Apuntes para una política*. La Habana: Editorial Ciencias Económicas.
- Díaz, I. F. y Pastori, H. A. (2020). *El emprendimiento privado en Cuba. Recomendaciones de políticas*. Panamá: Ruth Casa Editorial.
- Fernández, O. (2020). *El sector privado en Cuba: entre el dogma y la reforma*. La Habana: Fundación Friedrich Ebert.
- García, L. (2023). Brechas y desafíos de la evaluación cualitativa en el proceso de otorgamiento y seguimiento de los créditos a las empresas en Banmetro. *Ekotemas*, 9(1), 40-51.
- Marrero, A. (2017). Diagnóstico preliminar de la inclusión financiera en Cuba. Tesis de Diploma de Licenciatura en Economía. Universidad de La Habana, Cuba.
- Palmero, M. (2023). Necesidades financieras de las mipymes e impacto del crédito. Diagnóstico y propuestas de mejoras. Evaluación y propuestas. Tesis de Diploma de Licenciatura en Economía. Universidad de La Habana, Cuba.
- Pañellas, D. y Díaz, I. (2021). *Emprendimientos privados. Resiliencia y articulación con empresas estatales*. La Habana: Fundación Friedrich Ebert.
- Ramírez, H. (2023). Emprendimiento en el sector privado y género en la provincia de Holguín. *RILCO, Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento e Innovación*, 5(44), 30-40.
- Tamayo, Y. (2023). El impacto del crédito del Banco Metropolitano en los resultados económicos de las empresas: insuficiencias y propuestas de mejoras. *Ekotemas*, 9(1), 52-62.
- Urra, A. (2023). Productos y servicios financieros de la banca comercial a las mipymes. Tesis de Diploma de Licenciatura en Economía. Universidad de La Habana, Cuba.
- Zaldívar, M., Mayor, A., Martínez, A. (2019) Ecosistema emprendedor y pequeños negocios privados en el Centro Histórico de La Habana. *Economía y Desarrollo*, 161(1), 24-36. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842019000100001

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores se responsabilizan con el contenido del artículo y declaran no tener asociación personal o comercial que pueda generar conflicto de intereses en relación con este. Además, certifican que todos los documentos presentados son libres de derecho de autor o con derechos declarados y, por lo tanto, asumen cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la revista *Ekotemas*.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Daniela Otaño Fernández: Realizó el estudio bibliográfico, diseñó y aplicó las entrevistas a las MIPYMES, transcribió cada una de las entrevistas realizadas para ser sometidas al análisis de contenido, identificó y analizó los principales resultados de la investigación y escribió las versiones preliminares del artículo.

Liliana Valdés Díaz: Apoyó el diseño metodológico de la investigación, acompañó la implementación de las entrevistas, analizó los resultados para llevar a su sistematización y revisó la escritura del trabajo.

Francisco Borrás Atienzar: Dirigió el diseño metodológico de la investigación, la aplicación de las entrevistas y el análisis de los principales resultados. Escribió la versión final del artículo.