



# OBSERVATORIO empresarial

UNIVERSIDAD DEL AZUAY



Cuenca,  
Noviembre de 2018  
Año 1 / No.1

El Observatorio Empresarial de la Universidad del Azuay, nace como una iniciativa de docentes de la Facultad de Ciencias de la Administración, quienes, comprometidos desde la investigación, buscan un punto de encuentro entre la academia, el sector empresarial y la sociedad, que genere reflexión para la gestión de las organizaciones de la ciudad de Cuenca; así como permita el planteamiento y la reestructuración de políticas públicas, siendo un medio para la consulta y reflexión de estudiantes, docentes y la sociedad en general.

El presente folleto resume los resultados del primer año de investigación, el cual refleja los esfuerzos de docentes y estudiantes, que, junto al sector empresarial, han podido determinar la operación, desarrollo y evolución del Sector Cárnico a nivel local.

La motivación principal de estas investigaciones ha sido dotar a las organizaciones de información local y nacional, que apoye a la toma de decisiones empresariales, permita a la administración plantear estrategias que conduzcan a un desarrollo sostenido, y que estas se reflejen en el incremento del nivel competitivo de las organizaciones, en el dinamismo de la economía local y en la generación de fuentes de empleo.

Gabriela Duque Espinoza  
**Coordinadora Observatorio Empresarial**

## En esta edición:

### **Análisis del sector de elaboración y conservación de cárnicos**

#### **Observatorio empresarial**

*PÁG. 2*

#### **Análisis de la cadena de valor de las empresas del sector de producción y procesamiento de cárnico en la ciudad de Cuenca**

*PÁG. 3*

#### **Medición de la gestión financiera de las empresas del sector cárnico**

*PÁG. 4*

#### **Riesgo de insolvencia del sector alimenticio de la ciudad de Cuenca**

*PÁG. 6*

#### **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

*PÁG. 7*

# Observatorio Empresarial



## Introducción

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe el panorama económico para el 2018 es alentador para las economías emergentes. La tasa de crecimiento en el año 2017 para las economías desarrolladas fue del 2,1%, frente al 1,6% en el 2016; y, para las economías emergentes fue del 4,5% en el año 2017, frente al 4% alcanzado en el 2016.

El sector manufacturero cumple un papel fundamental en el desarrollo económico de una nación, presentando igual importancia en la economía ecuatoriana, al ser la industria que mayor valor agregado aporta a la producción nacional; además, de generar el 26% de las plazas de trabajo y el 28% de los ingresos del total de la economía (ver tabla 1).

Indicador	Industria	Economía Total	Porcentaje
Valor Agregado Bruto (en miles de dólares) 2015	\$ 14.321.156,00	\$ 92.042.505,00	16%
Número de Empresas (2016)	\$ 72.735,00	\$ 629.505,00	12%
Personal ocupado (2016)	\$ 396.706,00	\$ 1.552.708,00	26%
Ventas en miles USD (2016)	\$29.980.785.066,00	\$106.207.117.745,00	28%

Tabla 1

Participación del sector manufacturero en la economía ecuatoriana, año 2016.  
Fuente: Observatorio Empresarial UDA, (2018)

La Cámara de Industrias Producción y Empleo (2018) señala que después de Quito, la ciudad de Cuenca genera mayor Producto Interno Bruto (PIB) per cápita por manufactura en el Ecuador. En la tabla 2 se expone el aporte en la economía local de las empresas manufactureras de la ciudad.

Indicador	Sector manufacturero	Economía Local	Porcentaje
Ingresos, 2012 - 2016	\$ 6.091.566.507,03	\$ 21.090.655.722,75	29%
# Empleados, 2016	14.886	45.310	33%
# Compañías nuevas, 2012-2016	204	2.336	9%

Tabla 2

Contribución de la industria manufacturera, en la economía local de la ciudad de Cuenca, periodo 2012-2016.  
Fuente: Observatorio Empresarial UDA, (2018)

Dentro de las ramas de la industria manufacturera en la ciudad de Cuenca destaca la de elaboración de productos alimenticios (C10). Este sector concentra la mayor cantidad de compañías, produce el más alto nivel de ingresos y la más alta cantidad de fuentes de trabajo (ver tabla 3).

CIU Nivel 2	Descripción	Ingresos	Empleados	Compañías
C10	Productos alimenticios	\$ 570.054.440	6.833	151
C11	Elaboración de bebidas	\$ 107.534.282	2.058	50
C13	Productos textiles	\$ 37.683.857	872	29
C14	Prendas de vestir	\$ 167.766.720	6.029	112
C15	Cueros y productos conexos	\$ 25.195.261	406	30
C16	Madera y fabricación de productos de madera	\$ 18.933.452	534	29
C21	Productos farmacéuticos	\$ 11.535.418	325	51
C29	Vehículos automotores	\$ 108.058.632	1.043	27
C31	Fabricación de muebles	\$ 158.327.717	4.294	94

Tabla 3

Contribución de las compañías manufactureras en la ciudad de Cuenca, principales ramas de actividad, periodo 2012-2016.  
Fuente: Observatorio Empresarial UDA, (2018)

Dentro del sector alimenticio, la elaboración y conservación de carne (C1010) es la industria con mayor nivel de representatividad con base en las mismas variables analizadas.

CIU Nivel 2 y 4	Descripción	Superintendencia de Compañías		
		Número de compañías	Ventas	Empleados
<b>C10</b>	<b>Productos alimenticios</b>	<b>34</b>	<b>\$ 129.661.470</b>	<b>1.463</b>
C1010	Elaboración y conservación de carne.	9	\$ 80.467.394	1.037
C1030	Elaboración y conservación de frutas, legumbres y hortalizas.	6	\$ 3.679.860	19
C1050	Elaboración de productos lácteos.	4	\$ 4.753.450	79
C1061	Elaboración de productos de molinería.	3	\$ 14.931.913	25
C1071	Elaboración de productos de panadería.	3	\$ 1.946.620	56
C1072	Elaboración de azúcar.	1	\$ 14.923	5
C1074	Elaboración de macarrones, fideos, alcuzeuz y productos farináceos similares.	5	\$ 14.453.586	169
C1079	Elaboración de otros productos alimenticios n.e.p.	1	\$ 9.413.724	66

Tabla 4

Análisis de rama de productos alimenticios de la ciudad de Cuenca, 2016  
Fuente: Observatorio Empresarial UDA, (2018)

Desde 2012 en base a información publicada en la Revista Líderes (2015), el sector cárnico sufrió impactos negativos ocasionados por las imperfecciones en la cadena de valor, la dificultad de acceder a una producción de economías de escala, y los precios poco flexibles y desfavorables, lo que obligó a los productores ganaderos a migrar hacia otras actividades que generen mayor retribución. Un alza de precios en los años 2013 y 2014, ocasionada por la escasez de carne, fue asumida por los consumidores finales sin representar un incremento en el margen de ganancia de los ganaderos (Acebo, 2016). Con la finalidad de equilibrar la balanza de pagos en 2015 se gravó a la importación de productos cárnicos con aranceles de hasta el 45%.

# Análisis de la cadena de valor de las empresas del sector de producción y procesamiento de cárnicos de la ciudad de Cuenca

María José  
González Calle

Juan Manuel  
Maldonado Matute

Katheryn Fernanda  
Sinmaleza Quezada

## Introducción

“La ventaja competitiva no puede ser comprendida viendo a una empresa como un todo” (Porter, 1991, p. 3). Para poder identificar las fuentes de ventajas competitivas se analiza de forma sistemática todas las actividades que una empresa desempeña, de esta manera se puede obtener una visión integral de ella e identificar sus fortalezas y debilidades.

Porter (1985), en su obra *Competitive Advantage - Creating and Sustaining Superior Performance*, introdujo el concepto de cadena de valor como una herramienta que permite identificar las actividades relevantes de una empresa para luego clasificarlas de acuerdo con su importancia estratégica.

El objetivo de analizar cómo las empresas del sector de producción y procesamiento de cárnicos de la ciudad de Cuenca llevan a cabo sus actividades desde la perspectiva de la cadena de valor planteada por Porter; es entender la forma en que estas construyen su ventaja competitiva y diferenciación. Para el objeto de esta investigación se dividió al sector en empresas obligadas a llevar contabilidad y en empresas no obligadas a llevar contabilidad.

## Metodología

En una primera etapa de revisión bibliográfica se evaluó la organización de trabajos que respondan al marco conceptual, es decir, que guarden relación con el modelo de cadena de valor de Porter. En una segunda etapa, con base en la información obtenida en la primera, se estructuró un cuestionario que sirvió para obtener información de las actividades de las organizaciones del sector y analizar los nueve eslabones de la cadena de valor de forma profunda. Los cuestionarios fueron diseñados considerando si la organización estaba o no obligada a llevar contabilidad. Es relevante indicar que la herramienta se considera válida para ser aplicada en cualquier sector productivo con pequeñas modificaciones de enfoque. La elección del sector objeto de este estudio fue definido mediante un análisis elaborado en varios ámbitos estratégicos como son: el nivel de ventas anuales, el número de trabajadores, la representatividad del sector, entre otros, todo esto enmarcado en la ciudad de Cuenca.

Con la información obtenida de las diferentes organizaciones colaboradoras, se diseñó la cadena de valor de las industrias del sector de producción y procesamiento de cárnicos de la ciudad de Cuenca.

## Resultados

En la presente sección se muestra algunos de los principales resultados obtenidos del análisis en las áreas de talento humano, operaciones y compras de las empresas del sector de cárnicos de la Ciudad de Cuenca.

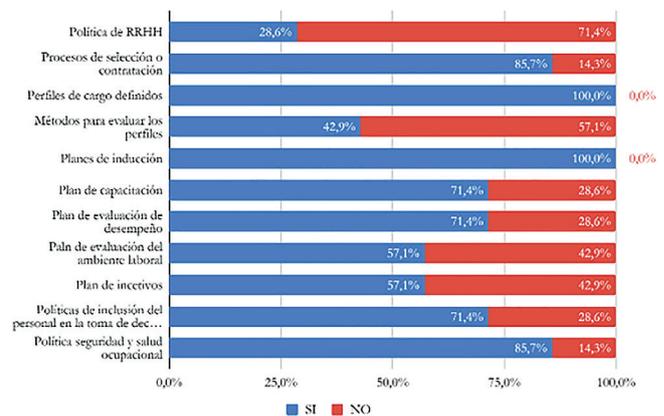


Figura 1

Fuente: Observatorio Empresarial UDA, (2018)

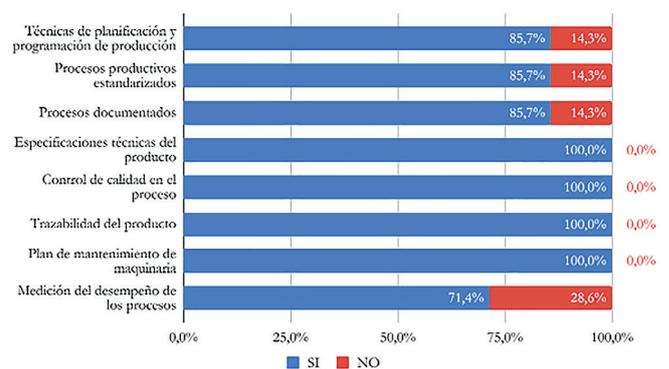


Figura 2

Fuente: Observatorio Empresarial UDA, (2018)

De la información obtenida se pueden distinguir algunas fortalezas y debilidades de este grupo de empresas como lo son:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se manejan sistemas de gestión y planificación de objetivos.	No se encuentran desarrolladas totalmente políticas para la gestión de seguridad laboral y conservación medio ambiental.
Todas las empresas ofrecen garantía en sus productos.	No todas las empresas poseen métodos para evaluar perfiles de cargos.
Poseen una estructura tecnológica adecuada para sus actividades.	Son pocas empresas que han definido una política de recursos humanos.
Se utiliza la publicidad como un medio permanente para dar a conocer el negocio y sus productos.	Casi no se consideran políticas de despido y fijación de sueldos.
Se realizan estudios de mercado y se conoce el segmento al cual se enfocan.	No se desarrollan planes de carrera de forma habitual.
Proveen a sus colaboradores de equipos de seguridad según lo estipula la ley.	Ninguna empresa considera políticas de jubilación.
Mantienen métodos y políticas para la evaluación y contratación de proveedores.	Aún son escasas las políticas antidiscriminación
Realizan de forma regular la calidad de su productos y procesos.	No todas las empresas cuentan con seguro para sus bodegas y productos terminados.
Llevan la trazabilidad de su proceso productivo.	Varias empresas no realizan medición de la satisfacción al cliente y el registro de reclamos.
En su mayoría, poseen medios propios para la distribución y venta de sus productos.	
Cuentan con registro de propiedad de marca.	

## Conclusiones

El estudio muestra que el sector cárnico de la ciudad de Cuenca presenta diversas fortalezas y oportunidades, genera una importante cantidad de plazas de empleo, la calidad de los productos que se ofertan es destacable y el mercado en el que operan está creciendo constantemente. Además, el estudio confirma el hecho que dos o más empresas que se desenvuelven en el mismo sector industrial no necesariamente desarrollan sus actividades de la misma forma ni poseen la misma cadena de valor. Cabe mencionar que en esta investigación no se presentan resultados de empresas de forma individual, en su lugar se presentan resultados del sector industrial.

## Medición de la gestión financiera de las empresas del sector cárnico

Gabriela Duque Espinoza

Fernando Córdova León

Orlando Espinoza Flores

## Introducción

Un eficiente manejo de las finanzas lleva a las organizaciones a lograr un mejor desempeño empresarial, incrementando el valor patrimonial de las firmas y minimizando los riesgos empresariales. El objeto del estudio fue analizar la gestión financiera de las empresas del sector de elaboración y conservación de carne en la ciudad de Cuenca, relacionándolo con un análisis de la salud financiera de las sociedades del Ecuador durante el periodo 2012 – 2016. La investigación pretende dotar de índices financieros sectoriales, históricos y actuales, de modo que con esta información se pueda determinar tendencias y apoye a la toma de decisiones empresariales.

## Metodología

El presente estudio corresponde a una investigación descriptiva, explicativa y comparativa. La población comprende 94 sociedades a nivel país, y 29 unidades empresariales de la ciudad de Cuenca, en el periodo 2012 – 2016. Se utilizó como fuentes de información los estados financieros presentados a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, y al Servicio de Rentas Internas, analizando los principales indicadores de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad empresarial. La investigación cualitativa fue de corte transversal, incorporando y analizando actividades y políticas de planificación, elaboración y análisis de presupuestos, flujos y estados financieros, evaluación de desempeño, políticas de inversión y financiamiento, y recurso humano relacionado con el área financiera.

## Análisis de Resultados

El análisis del comportamiento de las firmas locales, identifica ventajas o deficiencias competitivas al relacionarlas con los promedios industriales nacionales, otorgando información que promueva la creación de estrategias enfocadas a mejorar el desempeño empresarial.

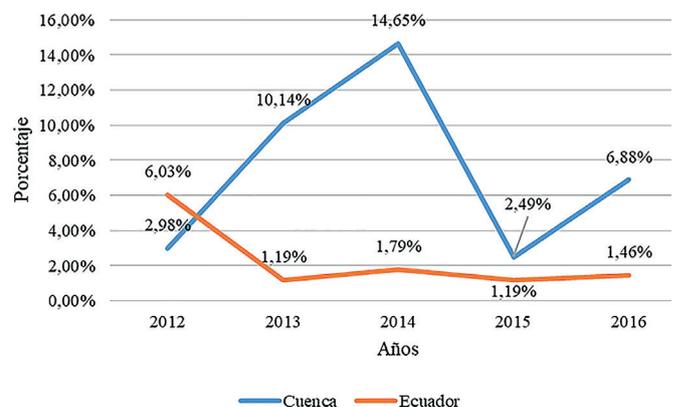


Figura 1

Utilidad operativa de las empresas del sector elaboración y conservación de carne de Cuenca y Ecuador, 2012-2016.

Fuente: Observatorio Empresarial UDA, (2018)

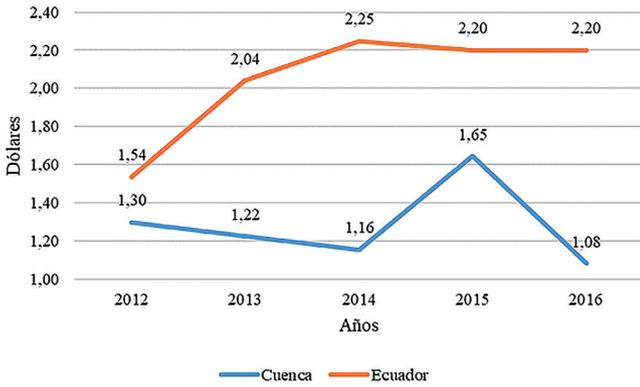


Figura 2

Liquidez corriente de las empresas del sector elaboración y conservación de carne de Cuenca y Ecuador, 2012-2016  
Fuente: Observatorio Empresarial UDA, (2016)

Las empresas del sector de la ciudad de Cuenca muestran promedios superiores en su margen de utilidad operativa en relación con la media nacional, lo que indica que las empresas locales son más eficientes al generar mayor rendimiento (figura 1). Por el contrario, en relación al índice de liquidez corriente, muestran promedios inferiores respecto a la media industrial del país, con una reducción significativa durante el último año en donde el índice pasó de 1,65 a 1,08 (figura 2).

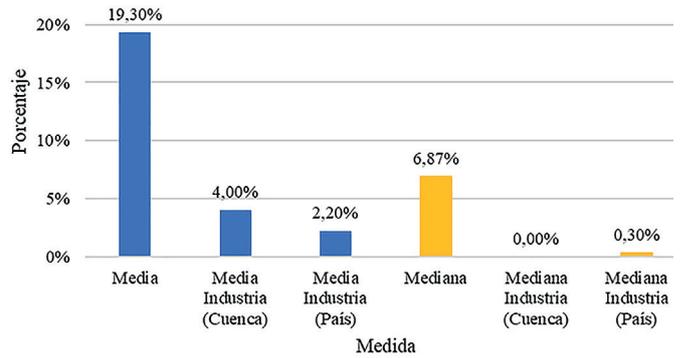


Figura 4

Rendimiento sobre activos de las empresas del sector elaboración y conservación de carne que realizan evaluaciones del desempeño financiero en Cuenca, año 2016  
Fuente: Observatorio empresarial UDA, (2018)

Las empresas que llevan a cabo actividades de planificación financiera y de evaluación del desempeño, evidencian en sus medias y medianas niveles de rendimiento sobre activos superiores al de la industria nacional y local, lo que corrobora que estas prácticas constituyen un elemento clave que incrementa la rentabilidad empresarial (figuras 3 y 4).

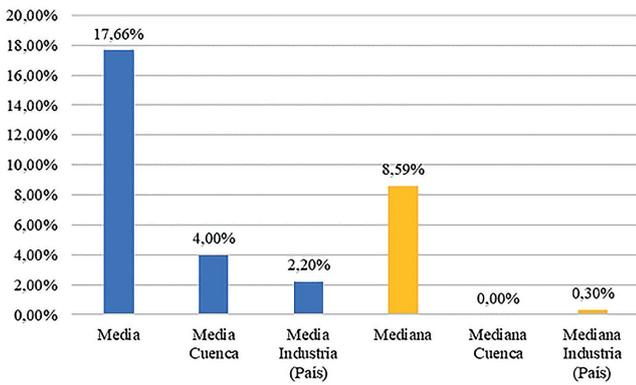


Figura 3

Rendimiento sobre activos de las empresas del sector elaboración y conservación de carne que realizan actividades de planificación financiera en Cuenca, año 2016  
Fuente: Observatorio empresarial UDA, (2018)

## Conclusiones

El alto desempeño de las empresas locales se manifiesta en los niveles obtenidos de rendimiento sobre activos y margen de utilidad operativa, mostrando en todos los años promedios superiores a la industria. La planificación financiera y las evaluaciones del desempeño financiero garantizan a las firmas obtener mejores resultados, por lo que las empresas deberían establecer de manera formal estas prácticas.

El dotar a las organizaciones de información financiera local y nacional permite conocer la realidad del sector en el que operan, brindando una herramienta para que las empresas planteen estrategias que conduzcan a un crecimiento sostenido, dinamicen la economía y generen mayores fuentes de empleo, lo cual repercute en el crecimiento del país.

## Riesgo de insolvencia del sector alimenticio de la ciudad de Cuenca

Iván  
Orellana Osorio

Marco  
Reyes Clavijo

Estefanía  
Cevallos Rodríguez

### Introducción

La Cámara de Comercio de Quito informó que, en el año 2016, 7.641 empresas fueron disueltas (6.300 más que en el año 2015). Teniendo en consideración que las empresas son el motor de la economía de un país, el análisis de riesgo de insolvencia resulta de suma importancia, ya que permitirá conocer con antelación aquellas empresas que están en riesgo de quiebra.

Se analizó el riesgo de insolvencia de empresas del sector alimenticio de la ciudad de Cuenca en el período 2013-2017, debido a que concentra la mayor cantidad de compañías, genera el más alto nivel de ingresos, y la más alta cantidad de fuentes de trabajo (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018).

### Metodología

Se utilizaron dos metodologías para medir la insolvencia del sector alimenticio: Ohlson, que aplica un modelo basado en la técnica de máxima verosimilitud mediante una regresión logística (logit), y Altman, que corresponde a un análisis discriminante múltiple por medio del modelo Z-Score.

Por medio de información de la Superintendencia de Compañías (2018), se procedió a analizar los balances de las empresas activas del sector alimenticio, en base a los siguientes criterios: empresas que tengan 3 o más años de actividad, y que en sus niveles de ventas sean superiores a \$100.000. (ver tabla 1)

Empresa	CIU	Empleados
ITALIMENTOS CÍA. LTDA.	C1010	369
INDUSTRIA DE ALIMENTOS LA EUROPEA CÍA. LTDA.	C1010	446
PIGGIS EMBUTIDOS PIGEM CÍA. LTDA.	C1010	174
DISTRIBUIDORA PERALTA ÁVILA CÍA. LTDA.	C1030	4
FRUTAS VEGETALES CARNES C LTDA FRUVECA	C1030	7
ALIMENTOS CHONTALAC CÍA. LTDA.	C1050	45
LÁCTEOS MILKA LACMILK CÍA. LTDA.	C1050	21
HELADOS LA TIENDA HELATIENDA CÍA. LTDA.	C1050	16
PROALISUR CÍA. LTDA.	C1061	26
EL HORNO PANADERÍA Y PASTELERÍA ELHOPAPA CÍA. LTDA.	C1071	46
PASTIFICIO NILO C LTDA	C1074	27
PRODUCTOS TÍALUCCA CÍA. LTDA.	C1074	14
BUENAÑO CAICEDO COMPAÑÍA DE NEGOCIOS S.A.	C1074	78
MOLINO Y PASTIFICIO ALEXANDRA MOPALEX CÍA. LTDA.	C1074	15
PASTIFICIO TOMBAMBA CÍA. LTDA.	C1074	59
ALIMENTOS ECUATORIANOS LOS ANDES S.A. AECDESA	C1079	67

Tabla 1

Muestra de empresas del sector alimenticio.

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2018)

### Resultados alcanzados

El modelo de Altman indicó que, en los 5 años analizados, las empresas se encuentran en "Zona segura" (3,187 puntos en 2013 y 3,448 en 2017). De igual manera, el modelo de Ohlson, indicó que para 2013 existía un 20,7% de riesgo de insolvencia en el sector, frente a un 17,7% en 2017. Los resultados del análisis demostraron que el riesgo de insolvencia presenta una tendencia decreciente en el periodo analizado, con lo cual se puede deducir que el sector se encuentra saludable financieramente (ver figura 1).

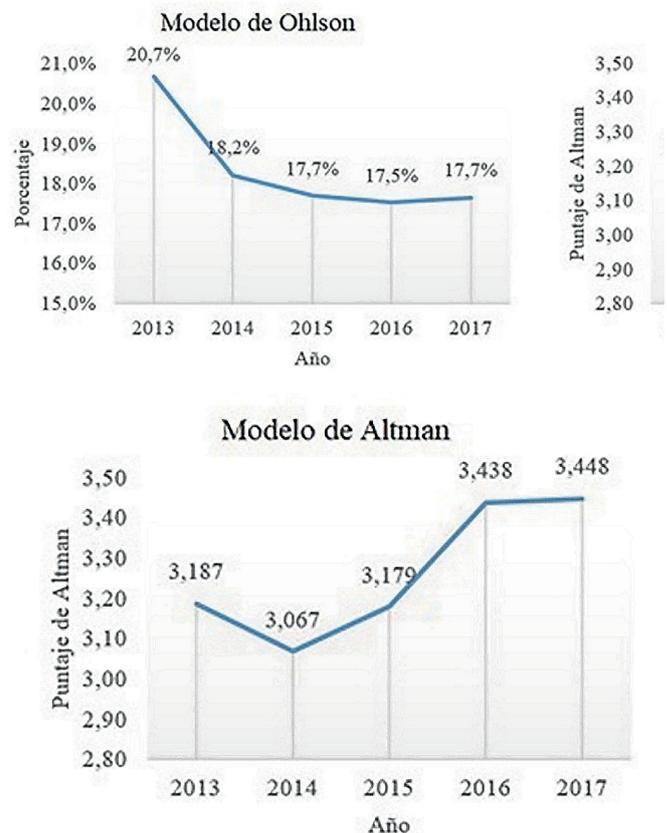


Figura 1

Comparación del modelo de Altman y Ohlson

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2017)

## Conclusiones

En la actualidad existe un panorama económico cambiante, tanto a nivel nacional como internacional, el cual requiere especial atención del sector empresarial del Ecuador, teniendo en consideración que las medidas o situaciones políticas, económicas, sociales y tecnológicas, afectan directa o indirectamente a las empresas, principal motor económico de los países. Por medio del modelo de predicción de insolvencia empresarial de Altman y el modelo probabailístico de riesgo de quiebra propuesto por Ohlson, se logró determinar que el

sector alimenticio de la ciudad de Cuenca no se encuentra actualmente en zona de riesgo de insolvencia (excepto por una empresa que se encuentra en zona de quiebre), incluso, existe una tendencia decreciente de este indicador en el periodo 2013-2017. El comportamiento del riesgo de insolvencia, en relación al tamaño de la empresa, presenta una tendencia similar, en donde se puede destacar que las empresas pequeñas poseen un mayor nivel de riesgo de insolvencia según Ohlson.

## Responsabilidad Social Empresarial

Marcos Ríos Ponce

Juan Francisco Alvarez Valencia

María Elena Castro Riera



En el tiempo actual se habla del compromiso y responsabilidad de las organizaciones con su personal interno, colaboradores, clientes, gobierno, así como con el medio ambiente. Deben aportar de manera integradora, es decir con todas las partes involucradas en su ejercicio a mejorar la calidad de vida de las generaciones actuales y a su vez futuras. En Ecuador la RSE está en etapa de germinación, existen empresas que poco a poco van adhiriendo conceptos de RSE en su filosofía corporativa al igual que en sus estrategias y tácticas.

### Objetivo general

Aportar un escenario para las empresas sobre las asociaciones que tienen la población económicamente activa (PEA) acerca de la RSE dentro de la ciudad de Cuenca-Ecuador en el área urbana.

### Objetivos específicos

- Analizar los vínculos entre variables sociodemográficas y socioeconómicas de la PEA en relación a la RSE.
- Identificar la posición de la PEA con respecto a la RSE.

### Metodología

Este artículo llevó a cabo una investigación probabailística descriptiva transversal simple (Malhotra, 2004). La población objeto de estudio son ciudadanos económicamente activos entre 25 y 50 años del área urbana de la ciudad de Cuenca-Ecuador (N=185.292).

Como instrumento se utilizó una técnica estructurada a partir de encuestas, posteriormente se procesaron los datos mediante un análisis estadístico. Se aplicaron 2555 en-

cuestas, de las cuales se procedió a validar aquellos cuestionarios que cumplieren con el requisito de haber contestado todas las preguntas acerca de la temática en estudio. Se obtuvo un total de n=2546 encuestas efectivas.

## Resultados

El estudio señala que aquellas personas con un mayor nivel socioeconómico al igual que nivel de educación conocen de temas de RSE. Sin embargo, la falta de sentido de pertenencia con las empresas donde laboran es generalizado en todos los niveles.

Apenas el 38% de personas afirman estar trabajando en empresas que dirigen sus operaciones en base a normas éticas. Se manifiesta también, que el trabajador siente que no existen espacios para la comunicación bilateral entre empleador y empleado (64%).

Las empresas deben generar acciones para que la percepción de motivación de sus trabajadores no se vea reflejada únicamente en el sueldo, sino también en el nivel de involucramiento a nuevas responsabilidades, como también el reconocimiento del logro alcanzado por los colaboradores de la empresa es fundamental para mantenerlo motivado, y tan solo el 20% de los individuos afirma que la empresa reconoce el trabajo que realizan en base a la consecución de los objetivos departamentales que estos pudieron haber alcanzado.

Alrededor del 65% de trabajadores, expresan que es necesario que las empresas generen espacios para la capacitación y el crecimiento profesional de su talento humano. Por otro lado, el 80% de los encuestados señalaron que no conocen empresas locales que realicen actividades en favor del cuidado ambiental.



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**  
50 AÑOS

Francisco Salgado Arteaga, Ph.D.

**RECTOR**

Martha Cobos Cali, Ph.D.

**VICERRECTORA ACADÉMICA**

Jacinto Guillén García, Mgt.

**VICERRECTOR DE INVESTIGACIONES**

Toa Tripaldi Proaño, Mgt.

**DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y PUBLICACIONES**

## Observatorio Empresarial

### Facultad de Ciencias de la Administración

Ing. Oswaldo Merchán Manzano

**Decano**

Ing. Ximena Moscoso Serrano

**Subdecana**

### Equipo investigador

Juan Francisco Álvarez Valencia

María Elena Castro Riera

Estefanía Cevallos Rodríguez

Fernando Córdova León

Gabriela Duque Espinoza

Orlando Espinoza Flores

María José González Calle

Juan Manuel Maldonado Matute

Iván Orellana Osorio

Marco Ríos Ponce

### Equipo técnico de apoyo

Rosana Celi Costa

Nicole Guevara Crespo

Camila Palacios Jima

Marco Reyes Clavijo

Katheryn Sinmaleza

Quezada

**ISBN:** 978-9942-778-56-7 / **e-ISBN:** 978-9942-778-57-4

- **Revisión de Estilo** / Verónica Neira • **Diagramación** Departamento de Comunicación y Publicaciones / Paula Zabala / Jhonn Alarcón • **Impresión** Imprenta Digital de la Universidad del Azuay

Descarga el boletín completo en: <http://observaempresa.uazuay.edu.ec>

ISBN: 978-9942-778-56-7



9 789942 778567