

INVESTIGACIONES SOBRE DESARROLLO EMPRESARIAL, EDUCACIÓN, FINANZAS Y PERSPECTIVAS DE GÉNERO

Estrategias *band engagement* hotelera
Gestión de desarrollo empresarial
Herramientas y gestión de calidad
Satisfacción laboral
Ergonomía

Desarrollo
empresarial

TIC en modalidad mixta
Evaluación valor marca en IES
Experiencia en aprendizaje online
Prácticas inclusivas en EMS

Educación

Generación
de conocimiento
en las
organizaciones

Gestión
financiera

Proceso financiero extinción deuda
Alemania, América y Francia
Control interno en microempresas

Participación femenina en
consejo administración
en bolsa de valores

Perspectiva
de género

Producción científica sobre violencia
de género
Empoderamiento femenino

Juan Flores Preciado
Juan Carlos Flores Carrillo
Leticia María González Velásquez
Francisco Espinoza Morales

INVESTIGACIONES SOBRE
DESARROLLO EMPRESARIAL,
EDUCACIÓN, FINANZAS Y
PERSPECTIVAS DE GÉNERO

INVESTIGACIONES SOBRE DESARROLLO EMPRESARIAL, EDUCACIÓN, FINANZAS Y PERSPECTIVAS DE GÉNERO

- ◆ Juan Flores Preciado
- ◆ Juan Carlos Flores Carrillo
- ◆ Leticia María González Velásquez
- ◆ Francisco Espinoza Morales



CASIA CREACIONES

**Presidente del Consejo Editorial
y Director General**
Felipe Ávila Reyes

Edición: José Reséndiz González

Formación: Martín Prado Prado

Diseño de portada: L.D.G. Ana Rocío Reyes Herrejón

DR © 2023 Juan Flores Preciado, Juan Carlos Flores Carrillo, Leticia María González
Velásquez y Francisco Espinoza Morales

Las características de la presente edición son propiedad de:

DR © 2023 Casia Creaciones, S.A. de C.V.
Calle Alfredo del Mazo S/N,
Nopaltepec Centro,
C.P. 55979,
Nopaltepec, Estado de México.

Primera edición: 2023

ISBN: 978-607-59581-1-8

Impreso en México - *Printed in Mexico.*

Esta edición consta de 500 ejemplares.

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro, sin el permiso previo y por escrito de esta casa editorial.

Casia Creaciones, S.A. de C.V., ha diseñado y producido las características editoriales de esta obra. El autor es el responsable del contenido, desarrollo y fidelidad literal de la misma

Esta obra fue revisada y cuidada en su edición por Casia Creaciones, S.A. de C.V., empresa registrada ante el RENIECYT con número 1704362.

INSTITUCIONES PARTICIPANTES

Centro Universitario de Ciencias Económicas
y Administrativas de la Universidad de Guadalajara
Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara
Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara
Instituto Tecnológico Superior de Río Verde
Universidad Autónoma de Baja California
Universidad Autónoma de Chihuahua
Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Universidad de Cádiz, España
Universidad de Colima
Universidad de Málaga, España
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

CUERPO ARBITRAL

Dra. Concepción Herrera Alcázar	Instituto Politécnico Nacional
M.C. José Aramis Marín Pérez	Instituto Politécnico Nacional
Mtra. Aidé Zavala Cortez	Instituto Politécnico Nacional
Dr. Joas Gómez García	Instituto Politécnico Nacional
Dr. Miguel Ángel Oropeza Tagle	Universidad Autónoma de Aguascalientes
Dr. Roberto González Acolt	Universidad Autónoma de Aguascalientes
Dra. Virginia Guadalupe López Torres	Universidad Autónoma de Aguascalientes
Dr. Manuel Díaz Flores	Universidad Autónoma de Aguascalientes
Mtro. Abraham Espejo Martínez	Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca
Dra. Jesús Esperanza López Cortez	Universidad Autónoma de Chiapas
Dr. Horacio Espinoza Coria	Universidad de Quintana Roo
Dr. Óscar Martínez González	Universidad de Quintana Roo
Dra. Luz Elva Zárate Sevilla	Universidad del Valle de Atemajac
Dr. Mario Chávez Zamora	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Dra. Ma. Hilda Rodales Trujillo	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Dra. Hortencia Hernández Vela	Universidad Juárez del Estado de Durango
Dr. Dietter Edgardo Numpaque Acosta	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Dr. Mario Alberto Martínez Rojas	Universidad Politécnica de San Luis Potosí
M.A.F. Roberto Esequiel Franco Zesati	Universidad Tecnológica de Aguascalientes

ACERCA DE LOS AUTORES



Juan Flores Preciado. Profesor investigador de tiempo completo. Licenciado en administración, contador público. Maestro en administración en la Facultad de Contabilidad y Administración de la Universidad de Colima. Doctor en administración por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí México. Realizó diplomados en: formulación y evaluación de proyectos de inversión, organizado por la OEA-Nafin y la Facultad de Economía de la Universidad de Colima; opinión pública en la Facultad de Letras y Comunicación de la misma institución; en finanzas en el ITESM (Campus Colima), y *administration, droit et marketing* en Université Du Québec À Montreal. Docente desde 1981 en la Universidad de Colima a nivel licenciatura y maestría, en el ITESM (campus Colima) desde 1995 dentro del área financiera. Profesor invitado en el Centro Universitario del Sur y CUCSUR de la Universidad de Guadalajara, en la maestría de negocios. Doctorado en la Universidad UCCEG. Sus líneas de investigación son: Pymes, empresas familiares, finanzas y metodología de la investigación.



Dr. Juan Carlos Flores Carrillo. Licenciado en comunicación social y maestro en administración por la Universidad de Colima. Doctor en gestión pública y políticas sociales por la Universidad de Baja California. Profesor de periodismo, publicidad, mercadotecnia y relaciones públicas en la Universidad de Colima y Universidad Vizcaya de las Américas desde 2015. Es premio México de periodismo en 2014 por la Federación de Asociaciones de Periodistas Mexicanos (Feparmex) en la categoría de “Mejor noticia”. Ha publicado artículos científicos en publicidad y periodismo. Autor de varios libros en administración y relaciones públicas. Periodista desde 2003 en varios principales medios escritos y digitales de Colima, entre ellos del periódico nacional *La Jornada*, de la cual es responsable desde 2010.



Dra. Leticia María González Velásquez. Contador público certificado con maestría en administración y doctorado en derecho. Profesora e investigadora de tiempo completo del Departamento de Ciencias económico. administrativas de la Universidad de Sonora, Unidad Regional Sur. Líder del CA-UNISON-186 “Estudios financieros, competitividad y transparencia de las entidades públicas”.

Autora de libros y capítulos de libros con temática de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información. Diseño y creación del Centro de Transparencia de la Universidad de Sonora, Unidad Regional Sur.



Dr. Francisco Espinoza Morales. Licenciado en economía política por la Universidad Autónoma de Sinaloa. Maestro en administración por la Universidad de Sonora. Doctor en educación por la Universidad de Tijuana. Diplomados en: “Formulación y evaluación de proyectos de inversión” organizado por la maestría en Administración de la Universidad de Sonora. Profesor de tiempo completo en el departamento de Ciencias económico

administrativas desde 1984. Actualmente secretario académico de la División de Ciencias Económicas y Sociales de la Unidad Regional Sur de la Universidad de Sonora. Tiene participación en revistas de alto impacto. Coordinador de obras colectivas y autor de diversos capítulos de libros resultado de investigaciones. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) de Conacyt. Reconocimiento por la Secretaría de Educación Pública (SEP), perfil Prodep. Líder del Cuerpo Académico de Desarrollo Regional y Competitividad, acreditado por la ANFECA. Certificado de Competencia Laboral en el Estándar de Competencias. Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, Organismo certificador Excelencia Laboral. Editor responsable de la revista de *Investigación Académica sin Frontera*.

LINEAMIENTOS DE COLABORACIÓN

- El Colegio de Investigadores al Servicio del Conocimiento busca promover en el campo de las ciencias sociales y otras áreas que tengan relación con los principales problemas de nuestra sociedad resultados de investigaciones de sus integrantes que generen conocimiento, que contribuyan al desarrollo de nuestra comunidad científica.

La recepción de artículos no implica obligación de publicarlos. Tras una revisión inicial por parte del Comité Editorial, respecto de la factibilidad del artículo o reseña de libro, posteriormente son enviados a especialistas quienes serán sometidos a un doble dictamen bajo el sistema doble ciego. Si uno de los dictámenes es negativo se recurrirá a un tercer dictaminador, los cuales serán de una institución diferente a la del autor. La información sobre autores y dictaminadores será guardada en estricto anonimato; los dictámenes se emitirán, en general, en el plazo de cuatro a seis meses y el resultado se transmitirá en alguno de los términos siguientes: publicarlo, publicarlo con las recomendaciones que se indican y no publicarlo. Los autores tendrán de 15 a 20 días para la corrección del texto. Todos los revisores son elegidos con base en su probada calidad técnica y profesional.

El Comité Editorial es muy estricto con relación al plagio. Se utilizan buscadores convencionales en internet para el monitoreo del plagio, por lo que se considera que tomar ideas y/o el trabajo de otros autores, sin dar los debidos créditos, es injusto y deshonesto. Es plagio la copia de un párrafo del manuscrito de otro autor o incluso uno del autor que ha sido previamente publicado y no realiza la cita correspondiente. El Comité Editorial tiene autoridad para detener el proceso de revisión de un artículo si se sospecha de plagio menor o mayor, incluso puede cancelarse la publicación a partir de la queja de la víctima de plagio.

Los trabajos deberán presentarse en formato Word. los gráficos deberán respaldarse aparte, en formato de imagen jpeg (.jpg) o tiff (.tif), con una resolución de 300 dpi, en escala de grises (b/n) y usando un

- archivo por cada objeto. Los cuadros y tablas deberán incluir información estadística concisa y relevante para los objetivos de la investigación, también deberán respaldarse aparte, preferiblemente en Microsoft Word. Cada archivo deberá ir titulado por el tipo de objeto, su número consecutivo y la página en que queda ubicado (graf02p13.jpg; mapal1p27.tif; fig08p32.jpg; tabla06p02.xls; etcétera). En el texto deberá quedar claramente indicado el lugar donde irá inserto cada uno de ellos. La bibliografía será consignada al final del texto con base en el sistema APA; las referencias bibliográficas dentro del texto se harán de acuerdo con el mismo sistema, por lo que no se consignarán a pie de página. Las notas a pie de página deberán estar limitadas a aquéllas exclusivamente necesarias y no se usarán para comentarios ampliatorios.

Sólo se aceptarán trabajos con un máximo de 20 cuartillas (entre 26,000 y 40,000 caracteres, incluyendo espacios), en fuente Times New Roman o Arial de 12 puntos y 1.5 de interlínea, tamaño carta.

Los trabajos deberán enviarse por correo electrónico a jflores@ucol.mx o contacto@ciisc.mx, no se devuelven originales no solicitados; los autores deberán firmar una carta que garantice la originalidad del artículo, indicando que no se encuentra sometido a ningún proceso editorial en otro medio y una carta de cesión de derechos que posibilite la difusión por cualquier medio de reproducción escrita; los autores conservarán los derechos de autor; tres autores es el máximo aceptable por trabajo, en caso de excederse se analizará si corresponde con el esfuerzo detectado en la investigación; es necesaria una reseña académico-biográfica de los autores con una extensión de tres renglones que incluya referencias a sus dos últimas publicaciones, grado académico, función e institución a la que están adscritos, así como dirección postal, correo electrónico y teléfono.

CONTENIDO

SIGLAS	XVII
--------------	------

INTRODUCCIÓN	XIX
--------------------	-----

PARTE I

DESARROLLO EMPRESARIAL	1
------------------------------	---

CAPÍTULO 1

LAS ESTRATEGIAS DE <i>SOCIAL BRAND ENGAGEMENT</i> DE LA INDUSTRIA HOTELERA DE MÉXICO EN FACEBOOK	3
---	---

Diana Isabel de La Torre Enríquez
Sonia Andrea Díaz Madrazo
Alberto Alejandro Suástegui Ochoa

CAPÍTULO 2

APLICACIÓN DE UN MÉTODO DE GESTIÓN SOCIOECONÓMICO QUE COADYUVE A LA PERMANENCIA Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN MIPYMES	19
---	----

Luz Adriana Gómez Guzmán
María de la Cruz Gómez Guzmán
Ada Alejandra Gómez Guzmán

CAPÍTULO 3

CASO DE APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CALIDAD (INTERVENCIÓN), CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO “CALIDAD DENTRO DE ESPECIFICACIÓN” DE LA PLANTA PVC CON UN ENFOQUE DE ESTRATEGIAS Y PROCESOS DE CALIDAD	37
--	----

Juan Alfredo Lino Gamíño
Rocío de Jesús Moreno Meza
Marco Antonio Sambrano Aguayo

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL TRABAJO DESDE CASA EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CASO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA SUR	63
María del Rosario de la Torre Cruz César Amador Díaz Pelayo	

CAPÍTULO 5

EFFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL SOBRE LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN EN UNA EMPRESA MINERA	87
David González Díaz María Edith Balderas Huerta Héctor López Gama	

CAPÍTULO 6

LA ERGONOMÍA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL TRABAJO EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS	109
Silvia Patricia Aguirre Espino Ricardo Gallegos Murillo Mario Carrera Ramos	

PARTE II

EDUCACIÓN	133
---------------------	-----

CAPÍTULO 7

PERSPECTIVA DEL ALUMNO AL PARTICIPAR EN EL CURSO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, EN MODALIDAD MIXTA	135
Héctor Manuel Rodríguez Gómez Verónica Peña Guzmán Claudia Adriana González Quintanilla	

CAPÍTULO 8

EVALUACIÓN DE LOS EFECTOS DEL VALOR DE MARCA EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR (IPES) EN RIOVERDE, SAN LUIS POTOSÍ	149
Sanjuana Edith Grimaldo Reyes David Gómez Sánchez Ramón Gerardo Recio Reyes	

CAPÍTULO 9

EXPERIENCIAS EN EL APRENDIZAJE EN LÍNEA EN ALUMNOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR	177
Héctor Manuel Rodríguez Gómez	
Verónica Peña Guzmán	
María Morfín Otero	

CAPÍTULO 10

LA INCLUSIÓN DE ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR	187
Francisco Flores Cuevas	
Claudio Rafael Vásquez Martínez	
José Venegas Vázquez	

PARTE III

FINANZAS	207
--------------------	-----

CAPÍTULO 11

EL PROCESO FINANCIERO DE EXTINCIÓN DE DEUDA: CASO ALEMÁN, AMERICANO Y FRANCÉS	209
José Serrano Heredia	
Gabriela Albertina Serrano Heredia	

CAPÍTULO 12

EL CONTROL INTERNO DE LAS MICROEMPRESAS EN VILLA DE PURIFICACIÓN, JALISCO	225
Sandra Eloina Campos López	
María Magdalena Pelayo Cortés	
Jorge Javier Velázquez Núñez	

PARTE IV

PERSPECTIVAS DE GÉNERO	247
----------------------------------	-----

CAPÍTULO 13

PARTICIPACIÓN DE MUJERES EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COTIZADAS EN LA BOLSA MEXICANA DE VALORES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO FINANCIERO	249
Myriam Arias Uribe	
Manuel Ernesto Becerra Bizarrón	
Martha Moreno Zambrano	

CAPÍTULO 14

VIOLENCIA DE GÉNERO: ANÁLISIS DE SU PERTINENCIA PARA MÉXICO A PARTIR DE LA BIBLIOMETRÍA 269

Virginia Guadalupe López Torres

Marco Antonio Márquez Morelos

Luis Ramón Moreno Moreno

CAPÍTULO 15

EL EMPODERAMIENTO DE MUJERES EMPRENDEDORAS EN LA ZONA CENTRO DE RIOVERDE, SAN LUIS POTOSÍ 279

Lizbeth Angélica Zárate Camacho

Karina Lizbeth Díaz Torres

José Adrián Nájera Saldaña

SIGLAS

AAA	American Accounting Association
AICPA	American Institute of Certified Public Accountants
AMAI	Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión
BMV	Bolsa Mexicana de Valores
CA	Consejo de administración
CAM	Centros de Atención Múltiple
CBE	Consumer brand engagement
CBTIS	Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios
CCE	Consejo Coordinador Empresarial
CEO	Chief executive officer
CFO	Chief financial officer
Conalep	Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica
Conavim	Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
COSNET	Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica
COSO	Committee of Sponsoring Organizations
CUPIEMS	Cuestionario de Prácticas Inclusivas en la Educación Media Superior
DGETI	Dirección General de Educación Tecnológica Industrial
DOF	Diario Oficial de la Federación
EMIS	Euromoney Institutional Investor Plc company
EMS	Educación media superior
FEI	Financial Executive Institute
GC	Gobierno corporativo
GEPIA	Guía de Evaluación de las Prácticas Inclusivas en el Aula
IAU	Asociación Internacional de Universidades
IES	Instituciones de educación superior
IIA	Institute of Internal Auditors
IEEG	Instituto de Información Estadística y Geográfica
IMA	Institute of Management Accountants
IMEM	Instrumento para medir el empoderamiento de la mujer
Index	Índice de inclusión
INEGI	Instituto Nacional de Geografía y Estadística

IPES	Instituciones públicas de educación superior
ISEOR	Instituto de Socioeconomía de las Empresas y de las Organizaciones
ISR	Impuesto sobre la renta
ITSRV	Instituto Tecnológico Superior de Rioverde
LGAMVLV	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
LMV	Ley del Mercado de Valores
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de las Naciones Unidas
Paintex	Plan de acciones internas y externas
PAP	Plan de acciones prioritarias
PIB	Producto Interno Bruto
ROA	Rentabilidad sobre los activos
ROE	Rentabilidad sobre el patrimonio
SARI	Sistema de Administración de Responsabilidad Integral
Sectur	Secretaría de Turismo
SEMS	Subsecretaría de Educación Media Superior
SEN	Sistema Educativo Nacional
SEP	Secretaría de Educación Pública
SGC	Sistema de gestión de calidad
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
TIC	Tecnologías de la información y comunicación
TQM	Total Quality Management
UAMZM	Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media
UDI	Unidad de inversión
UMA	Unidad de medida y actualización
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, por sus siglas en inglés
USAER	Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Regular
VRIO	Valor, raro, imitable y organización
VSM	Veces salario mínimo

INTRODUCCIÓN

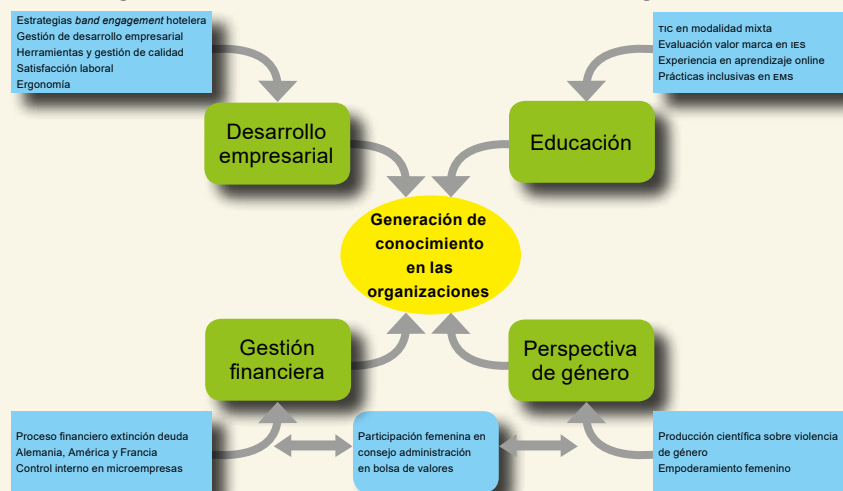
Investigadores y académicos de las ciencias sociales, así como profesores de los cuerpos académicos de las instituciones integrantes del Colegio de Investigadores Iberoamericanos al Servicio del Conocimiento (CIISC) se dieron cita para presentar sus productos de investigación que contribuyen a la generación de conocimiento, sirven al desarrollo social y los lectores pueden seleccionar aportes que puedan sustentar alternativas de crecimiento, que está transformando nuestra economía y sociedad.

Este proyecto editorial presenta 15 propuestas de investigación relacionadas con el desarrollo empresarial, calidad, gestión financiera y perspectivas de género, enfocándose en la mejora organizacional, para que los investigadores e investigadoras del área puedan actuar como referente para la búsqueda de nuevos conocimientos.

Aplicación del constructo

Esta obra está dividida en cuatro áreas, derivado del trabajo de los cuerpos académicos y de investigación de las instituciones participantes, integrantes del CIISC: *la primera* contiene seis capítulos los cuales se refieren al desarrollo empresarial; *la segunda* cuenta con cuatro capítulos que contienen temas relacionados con la educación; *en la tercera* se ubican dos capítulos que comprenden sobre la gestión financiera y uno más junto con *la cuarta parte* enfocada a la perspectiva de género, con dos capítulos.

FIGURA. CONSTRUCTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL, CALIDAD, GESTIÓN FINANCIERA Y PERSPECTIVA DE GÉNERO



Explicación del constructo

Como modelos del constructo de las 15 aportaciones, en la figura se presenta la interrelación de los productos derivados de los resultados de las investigaciones colegiadas del trabajo académico y especializado con la intención de generar conocimiento nuevo que tiendan al desarrollo de las organizaciones.

En la *primera parte* está enfocado al desarrollo empresarial, en el capítulo 1 tiene como objetivo desarrollar un modelo que explique las estrategias de *Brand Engagement* implementadas en Facebook por parte de las tres cadenas hoteleras más importantes en México. La investigación confirma que el modelo propuesto identifica los factores de éxito de estas cadenas, dando como resultado siete estrategias de mayor éxito para generar *engagement* en los mexicanos.

En el capítulo 2 se presentan alternativas para compartir los beneficios de utilizar el Método de Gestión Socioeconómico para identificar las deficiencias que se tienen como empresa en las diversas áreas, mismas que puedan convertirse en áreas de oportunidad. Una de las primordiales aportaciones del uso de este modelo es que en las empresas existe mayor posibilidad de lograr la permanencia del mercado adaptando productos o servicios de acuerdo con las necesidades de sus clientes con una correcta distribución de las tareas.

Un caso de aplicación de herramientas de calidad se presenta en el capítulo 3 en donde se emplea un modelo de mejora de los procesos alineados al *enfoque de estrategias y procesos de calidad* realizando un plan de trabajo. Se utilizaron varias herramientas de mejora de calidad, el resultado de ellas dio información importante para encontrar la causa raíz e iniciar la solución del problema. Muchas de las herramientas utilizadas son conocidas por la mayoría del personal; sin embargo, la falta de liderazgo y la poca participación del personal agudizan estos problemas.

La investigación que se aborda en el capítulo 4 sobre el análisis de la medición y seguimiento del ambiente de trabajo dentro de un Sistema de Gestión de Calidad en una institución educativa, tomando en cuenta el factor relacionado con el *home office* para los trabajadores de dicha organización, sus beneficios e impacto en el servicio. Los resultados obtenidos permiten analizar el reflejo de la productividad a pesar de la contingencia sanitaria mediante esta modalidad de trabajo, generando proyectos que establezcan estrategias de mejora para el desempeño del personal como: motivación al personal, programas anuales de capacitación, estímulos y reconocimientos. Aumentando su productividad al generarse un entorno adecuado para el desempeño de sus actividades e incrementando a su vez la satisfacción del usuario final.

En el capítulo 5 se abordaron los efectos del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la satisfacción de rotación del personal. Para llevarlo a cabo se basó en el modelo propuesto por Saaed, *et al.* (2014) el cual describe algunas dimensiones del clima organizacional y su efecto en la intención de rotación. Se pudo concluir que hay relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación, cuando la primera aumenta la segunda disminuye. También se pudo comprobar que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el compromiso organizacional y la intención de rotación.

La ergonomía se presenta en el capítulo 6, se considera una ciencia encargada de ajustar el trabajo al empleado, la ergonomía desde el punto de vista de los profesionales usa la fisiología, la antropometría, además de la biomecánica que sirve para ajustar el trabajo a la persona encargada del puesto. El objetivo de la investigación fue determinar si en las empresas distribuidoras de alimentos, los puestos de trabajo afectan en el desarrollo laboral y ver cómo ciertos factores como estrés, fatiga, enfermedades pueden verse afectados. Los principales resultados mostraron que la mayoría de los encuestados manifestaron el tipo de problema músculo-esqueléticos y prevalecen los malos factores de

ergonomía en los trabajadores de la empresa. Los síntomas de fatiga, accidente y enfermedades también estuvieron presentes en los trabajadores y fue relacionado principalmente con el estrés laboral.

La *segunda parte* de esta obra se relaciona sobre la educación, en donde se realiza un estudio de percepción de un grupo de estudiantes en relación con su aprendizaje, desempeño y motivación en el capítulo 7 bajo la modalidad mixta. Los participantes en este estudio identificaron más beneficios y responsabilidades al trabajar a través de una modalidad mixta. La gran mayoría mencionó disfrutar las actividades y la modalidad y no percibe diferencia de aprendizaje entre el curso presencial y el curso en línea.

Los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las instituciones públicas de educación superior (IPES) se aborda en el capítulo 8. Se encontró que los alumnos de las dos IPES la dimensión que mejor evalúan del valor de marca es la imagen y la notoriedad principalmente. Se comprobó que existe un modelo que permite entender los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las IPES.

En el capítulo 9 se analiza el impacto del aprendizaje en línea en tiempos de pandemia en la educación superior, los resultados muestran aspectos positivos y negativos: Por un lado, los alumnos se hicieron más responsables al desarrollar habilidades autodidactas, pero también se presentaron complicaciones en la salud, así como problemas técnicos en relación con el equipo de cómputo y conexión a internet. De igual manera se pudo ver una diferencia importante en las experiencias de los alumnos de ambas carreras.

Como capítulo final de esta segunda parte se presenta como número 10, se refiere a la inclusión alumnos en necesidades educativas especiales, inscribe en el ámbito educativo favoreciendo el proceso enseñanza-aprendizaje de cada uno de los estudiantes en el centro escolar, a través de las prácticas inclusivas llevadas a cabo por los docentes, sin olvidar que es el aula el espacio adecuado para alcanzar valiosas metas que se dirigen hacia un mundo en donde se genera la participación de todos, siempre y cuando se realicen las prácticas de manera inclusiva.

En la *tercera parte* se incluyen dos capítulos relacionados con la gestión financiera y uno interrelacionado con la perspectiva de género, el capítulo 11 aborda el proceso financiero de extinción de deuda, en los sistemas Alemán, Francés y Americano, mediante el cual se salda gradualmente una deuda por medio de pagos periódicos; es decir, la

manera de reembolsar de forma gradual lo contraído, donde cada cuota que se paga, comprende el capital e intereses (usualmente más interés al inicio que capital); por lo que, para determinar qué parte del principal y de los intereses se liquida cada periodo.

En el capítulo 12 de esta parte se hace una investigación del control interno para diagnosticar los principales problemas del Control Interno de las microempresas comerciales en una población de Jalisco, los principales resultados obtenidos evidenciaron serios problemas de control interno dado fundamentalmente por el exceso de confianza al ser la mayoría de estas empresas negocios familiares, el bajo nivel de conocimientos que poseen en temas administrativos, financieros, fiscales y contables y la tendencia a una administración empírica, basada principalmente en la experiencia.

En la *cuarta y última parte* se presentan investigaciones de perspectiva de género, iniciando con el capítulo 13, que estudia la participación de mujeres en cargos directivos en empresas cotizadas y su relación con el desempeño en materia financiera. Esta propuesta se basa en estudios previos, realizados tanto en economías desarrolladas, como en economías emergentes. Para el caso de las economías emergentes se reporta una menor participación de las mujeres en cargos directivos en particular en empresas de gran tamaño. Aun así, se han identificado relaciones positivas en aspectos económicos con la participación de las mujeres en el Consejo de Administración o en la Dirección General de las empresas; sin embargo, estos resultados no son concluyentes, ya que otros trabajos encontraron una relación negativa entre el desempeño financiero y la participación de mujeres en los órganos internos de dirección.

En el capítulo 14 se hace una revisión bibliométrica de los artículos publicados en revistas indizadas en Scopus entre el año 2010 y 2017. Se analizaron autoría, tipo de artículo, ejes temáticos, y productividad institucional. Se encontró que entre los años 1995 y 2021, se han publicado 830 artículos, de los cuales el 7% son publicaciones de estudios realizados en México, la revista brasileña *Cadernos de Saude Publica* es la que más artículos sobre este tema ha publicado, en México los principales autores del tema tienen por filiación a la Universidad Nacional Autónoma de México. Se puede concluir que el desarrollo de las investigaciones sobre violencia de género en el país es incipiente, es necesario continuar desarrollándolos para visibilizar la realidad y atención desde el gobierno.

Finalmente, en el capítulo 15 se investiga sobre el empoderamiento de la mujer, debido a la ascendente participación de las mujeres en la sociedad, esta investigación se basa principalmente en el área del emprendimiento, por lo cual se realizó un estudio abordando a mujeres emprendedoras en la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí, con el objetivo de determinar el nivel de empoderamiento en la mujer emprendedora en este lugar.

PARTE I

DESARROLLO EMPRESARIAL

CAPÍTULO 1

- Las estrategias de *social brand engagement* de la industria hotelera de México en Facebook

CAPÍTULO 2

- Aplicación de un método de gestión socioeconómico que coadyuve a la permanencia y desarrollo empresarial en MiPyMeS

CAPÍTULO 3

- Caso de aplicación de herramientas de calidad (intervención), cumplimiento al objetivo “calidad dentro de especificación” de la planta PVC con un enfoque de estrategias y procesos de calidad

CAPÍTULO 4

- Análisis del impacto del trabajo desde casa en tiempos de pandemia. Caso: Sistema de gestión de calidad del Centro Universitario de la Costa Sur

CAPÍTULO 5

- Efectos de la satisfacción laboral y compromiso organizacional sobre la intención de rotación en una empresa minera

CAPÍTULO 6

- La ergonomía y su influencia en la calidad del trabajo en la empresa distribuidora de alimentos

CAPÍTULO 1

LAS ESTRATEGIAS DE *SOCIAL BRAND*

ENGAGEMENT DE LA INDUSTRIA HOTELERA

DE MÉXICO EN FACEBOOK

Diana Isabel de la Torre Enríquez¹
Sonia Andrea Díaz Madrazo²
Alberto Alejandro Suástegui Ochoa³

Resumen

En la actualidad, las organizaciones que conforman a la industria hotelera enfrentan, con mayor frecuencia, problemas complejos de oferta, demanda y competencia que se dividen en dos vertientes: el *mundo online* y *offline*, siendo este primero crucial para la industria hotelera, pues las opiniones emitidas en redes sociales pueden ser de gran impacto para ésta.

Por tanto, la presente investigación tiene como objetivo desarrollar un modelo que explique las estrategias de *brand engagement* implementadas en Facebook por parte de las tres cadenas hoteleras más importantes en México. La metodología utilizada para la investigación es cualitativa de tipo observacional no participativa y bajo el método netnográfico.

¹ Maestra en dirección estratégica e innovación en comunicación por la Universidad de Málaga y la Universidad de Cádiz, España. Maestra en dirección de mercadotecnia. Licenciada en mercadotecnia por la Universidad de Guadalajara, México. Ha presentado investigaciones en congresos internacionales RIICO 2015, 2016 y 2019, IBEC 2017, CIISC 2017, ACACIA 2018 y CICM 2019, en México y en el extranjero. Ha publicado capítulos de libro. Doctorante del programa “PhD en comunicación estratégica, publicidad y relaciones públicas” en la Universidad Autónoma de Barcelona, España.

² Licenciada en mercadotecnia por el CUCEA de la Universidad de Guadalajara. Ha presentado investigaciones en congresos internacionales RIICO 2015 y 2016 en México e IBEC 2017 en Chile. Publicó un capítulo en el libro *Technology innovation, finance and CRM: Repercussions on competitiveness*. ISBN 978-84-17075-56-9.

³ Profesor de tiempo completo en el Departamento de Mercadotecnia y negocios internacionales del CUCEA de la UdeG. Maestría en administración escolar y educativa por el IMEP. Licenciado en administración pública por la UdeG. Doctorado en gerencia y política educativa por el CEUBC, Guadalajara, Jalisco. Ha presentado diversos trabajos de investigaciones en RIICO y en la Red de investigadores iberoamericanos al servicio del conocimiento. Ha colaborado en capítulos de libros, así como en revistas indexadas.

La investigación confirma que el modelo propuesto identifica los factores de éxito de estas cadenas, dando como resultado siete estrategias de mayor éxito para generar *engagement* en los mexicanos.

Palabras clave: Facebook, *brand engagement*, estrategias, industria hotelera.

Abstract

Currently, the organizations that make up the hotel industry face, more frequently, complex problems of supply, demand and competition that are divided into two aspects: the online and offline world, the first being crucial for the hotel industry, since the Opinions issued on social networks can have a great impact for it.

Therefore, this research aims to develop a model that explains the brand engagement strategies implemented on Facebook by the three most important hotel chains in Mexico. The methodology used for the research is qualitative of the non-participatory observational type and under the netnographic method.

The research confirms that the proposed model identifies the success factors of these chains, resulting in seven most successful strategies to generate engagement in Mexicans.

Keywords: Facebook, *brand engagement*, strategies, hotel industry.

Introducción

En los últimos años el sector turístico, y en especial la industria hotelera, ha experimentado un continuo crecimiento, posicionándose como uno de los principales sectores que impulsan a la economía mexicana.

El presente documento tiene como finalidad identificar las principales estrategias de *brand engagement* utilizadas en Facebook que son eficientes para la industria hotelera. Para mostrar lo anterior, el documento se divide en tres secciones:

1. Planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, preguntas de investigación y justificación.
2. Marco teórico, donde se hace una recopilación de conceptos en torno a Facebook como herramienta de *brand engagement*, el *brand engagement* y su relevancia en la industria hotelera, modelos de *brand engagement* y las principales cadenas hoteleras en México.
3. Los métodos utilizados, la discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones y futuras recomendaciones del estudio.

Planteamiento del problema

La planificación de viajes basados en internet ha experimentado un rápido crecimiento en los últimos años, los viajeros están utilizando el internet como principal fuente de información para la investigación de destinos y reservar su hospedaje (Buhalis y Law, 2008).

Tomando en cuenta que las interacciones entre la empresa y el consumidor a través de los medios de comunicación social ayudan a fortalecer la lealtad del cliente y a mejorar el nivel de satisfacción (Kasavana, Nusair, y Teodosic, 2010; Verhoef, Reinartz y Krafft, 2010; y Xiang y Gretzel, 2010), y que actualmente las marcas se encuentran inmersas en un mercado masivo y en constante cambio (el cual cada día se vuelve más complejo), aplicar estrategias de *brand engagement* se manifiesta como la más alta diferenciación competitiva (Schultz y Block, 2011).

Objetivos

General

Identificar qué estrategias son eficientes para que las cadenas hoteleras puedan generar *brand engagement* con sus clientes a través de Facebook.

Particulares

1. Expresar qué es el *brand engagement* y su relevancia en la industria hotelera.
2. Explicar cómo se lleva a cabo el *brand engagement* en la industria hotelera.
3. Examinar las estrategias del *brand engagement* implementadas en Facebook por las tres principales cadenas hoteleras de México.
4. Diseñar un modelo que describa las estrategias del *brand engagement* que impactan de manera positiva en el consumidor mexicano a través de Facebook.

Postulados

1. Entre mayor sea el impacto emocional que generen los anuncios de una marca, mayor será el nivel de *engagement* con sus clientes.
2. Entre mayor sea el grado de interactividad, mayor será el grado de *engagement*.
3. Las marcas que se “humanizan”, es decir que comunican una personalidad y valores definidos, generan mayor *engagement* con sus clientes.

4. Las marcas que se presentan elementos aspiracionales generan mayor *engagement* con sus clientes.
5. Las marcas que promueven la generación de valores co-creados con sus clientes tienen un nivel de *engagement* más alto con sus clientes.

Preguntas de investigación

General

¿Cuáles son las estrategias que son eficientes para que las cadenas hoteleras puedan generar *brand engagement* con sus clientes a través de Facebook?

Particulares

1. ¿Cuál es la relevancia del *brand engagement* en la industria hotelera?
2. ¿De qué manera se lleva a cabo el *brand engagement* en la industria hotelera?
3. ¿Cómo examinar las estrategias del *brand engagement* implementadas en Facebook por las tres principales cadenas hoteleras de México?
4. ¿Cómo diseñar un modelo que describa las estrategias del *brand engagement* que impactan de manera positiva en el consumidor mexicano a través de Facebook?

Justificación

Las perspectivas para el turismo en las próximas dos décadas son muy favorables, México hoy ocupa el octavo sitio a nivel mundial en la recepción de turismo extranjero y el doceavo en captación de divisas (pwc, 2017).

Es evidente que en un sector tan importante para el país, como lo es el turismo, se deben buscar nuevas estrategias que permitan mantener a México entre el top de países más visitados a nivel mundial; sin embargo, uno de los principales problemas de este sector es la baja gestión del conocimiento del cliente y su casi nula especialización (Secretaría de Turismo [Sectur], 2015); lo cual genera que los clientes no sientan un verdadero compromiso hacia la marca, por lo que se vuelve fundamental desarrollar modelos y generar estrategias que permitan hacer uso de la información contenida en redes sociales, para diseñar una oferta personalizada.

Marco teórico y de referencia

Factores y proceso del brand engagement

El concepto del compromiso de marca, o *consumer brand engagement* (CBE), en la mercadotecnia, se presenta como un factor determinante en el proceso

de decisión de compra (Bowden, 2009) y el valor que el cliente da a la marca (Schultz y Block, 2011). El compromiso que tiene un cliente con una marca parece estar determinado por tres factores: la relación entre la marca y el cliente, el consumidor y las estrategias de comunicación de la marca, los cuales, a su vez, están determinados por tres conductores: la proximidad basada en valores, el nivel de protagonismo del consumidor y la integración de la comunicación de la marca (Gambetti y Graffigna, 2010). Según Gambetti y Graffigna (2012), el proceso del CBE está definido por tres fases relacionales que permiten generar un acercamiento con el cliente y lograr establecer una relación perdurable de lealtad, como se puede apreciar en la tabla 1.

TABLA 1. FASES RELACIONALES DEL PROCESO DE CBE

Fases relacionales	Definición
La apariencia de la marca	La marca revela su apariencia manteniendo distancia de los consumidores.
El cuerpo de la marca	Está enfocado en mostrar los aspectos estéticos de la marca, por lo que la relación entre la marca y el consumidor se basa, principalmente, en acciones publicitarias.
El alma de la marca	Se genera una relación genuina entre la marca y el consumidor, la cual provoca que éste asuma a la marca como parte de su vida y se vuelva protagonista de la conversación.

Fuente: Elaboración propia a partir de Graffigna (2012).

Brand engagement en redes sociales (Facebook)

Kaplan y Haenlein (2010) definen a las redes sociales como un grupo de aplicaciones en internet cuya construcción ideológica y técnica se encuentra en web 2.0, la cual permite la generación e intercambio de contenido creado por usuarios.

Facebook es una red social en donde es posible obtener datos socio demográficos muy precisos, lo que permite definir de manera más clara a la comunidad en la que se quiere impactar (Territorio Creativo, 2015), por lo que para lograr un compromiso de marca en redes como ésta, se debe llevar a cabo una estrategia de marca basada en algunos elementos clave: el valor basado en la afinidad de la marca, el arraigo de la marca en su vida diaria y el nivel de protagonismo de los consumidores (Gambetti y Graffigna, 2012).

Brand engagement y su relevancia en la industria hotelera

La planificación de viajes basados en internet ha experimentado un rápido crecimiento en los últimos años, los viajeros están utilizando el internet como principal fuente de información para la investigación de destinos y reservar su hospedaje. El entorno en línea ofrece a los viajeros una plataforma para transmitir información y experiencias a innumerables personas que viajan (Buhalis y Law, 2008), debido a esto, y a los constantes cambios en el mercado, cada vez se vuelve más difícil diferenciar una marca de la competencia (Schultz y Block, 2011).

Las tres principales cadenas hoteleras en México, de acuerdo con el reporte realizado por Euromoney Institutional Investor Plccompany (EMIS, 2015), se muestran en la tabla 2.

TABLA 2. CADENAS HOTELERAS EN MÉXICO

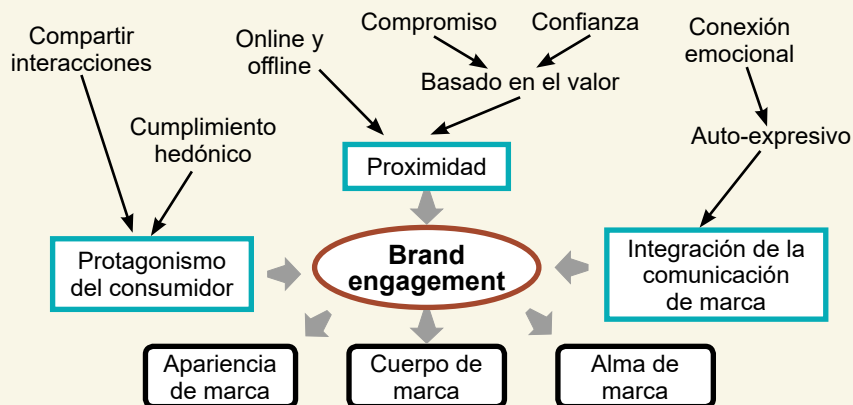
Cadena hotelera	Hotel
1. Operadora de Hoteles City Express, S.A de C.V. (corporativo)	City Express
2. Grupo Posadas (corporativo), S.A.B. de C.V.	Fiesta Americana Vacation Club (FAVC)
3. Grupe, S.A.B. de C.V.	El Cid Resorts

Fuente: Elaboración propia a partir de EMIS (2015).

Modelos de brand engagement

El modelo que es utilizado en este estudio, en su parte empírica, se muestra en la figura 1 y es planteado por Gambetti y Graffigna (2012) e incorpora conceptos como: compartir interacciones, proximidad online y offline, marca auto expresiva, entre otros.

Las fases de este modelo permiten generar un acercamiento con el cliente y posteriormente logran establecer una relación perdurable de lealtad, teniendo como resultado cinco factores que, de acuerdo con el modelo, generan de manera progresiva *engagement* con los clientes: crear comunicación que impacte emocionalmente; propiciar la interactividad entre la marca y el cliente; brindar a la marca una personalidad con valores definidos; presentar elementos aspiracionales, y generar valores co-creados entre cliente y marca.

FIGURA 1. MODELO PROPUESTO DE BRAND ENGAGEMENT

Fuente: Elaboración propia a partir de Gambetti y Graffigna (2012).

Métodos

La presente investigación es de enfoque cualitativo, utilizando el método netnográfico mediante la observación no participativa. La netnografía se deriva del método etnográfico y se enfoca en la observación en plataformas de internet. Se describe a continuación el origen y la relevancia del método netnográfico.

La etnografía tiene por objetivo crear una imagen fiel del grupo estudiado para contribuir en la comprensión de sectores poblacionales que tienen características similares (Martínez, 1998; y Pulido, Ballén y Zúñiga, 2007), y comprende tres momentos: acopio de la información, elaboración de un informe etnográfico y la presentación de éste a una audiencia determinada.

La metodología etnográfica se enfoca en la comprensión de la realidad de forma global, basada en explicaciones generalizadas sobre la percepción del fenómeno. Por ello, es pertinente para analizar experiencias, actitudes, creencias y pensamientos de la gente (Pérez, 2004).

La muestra etnográfica se basa en criterios acordes con el foco de estudio (Pérez, 2004), también toma en consideración a personas, rasgos, respuestas, documentos, segmentos de tiempo, lugares y situaciones que representen fuentes diversas de datos que se corroboren y complementen mutuamente. El muestreo etnográfico debe identificar y describir las situaciones del registro de datos, para después ser categorizados, analizados e interpretados, tomando como referencia la naturaleza del fenómeno (Martínez, 1998).

Los métodos etnográficos y netnográficos se basan en la observación y ésta puede ser de dos tipos: participante o activa y no participante o pasiva.

Este estudio se basó en una observación no participante por ser el tipo de observación más acorde con el problema de investigación. En la observación no participativa, el investigador mantiene una postura no intrusiva ante el fenómeno, por ende, no busca la integración al grupo que estudia (Arteaga, 2006), este aislamiento permite resguardar el análisis objetivo de los datos obtenidos. El investigador pasivo observa las situaciones preponderantes para su trabajo, dando pauta a la reconstrucción descriptiva del objeto de estudio (Quiroz, 2003) y a la comprensión de “los significados que guían las acciones de los actores sociales en los diferentes ámbitos en los que están insertos” (Echeverría, 2008: 4).

La información se recabó por el método netnográfico que surgió en 1998 (Esqueda, 2009: 37); fue Kozinets quien acuñó el neologismo “netnografía” para analizar y describir la conducta del consumidor online, basándose en información extraída de minas de datos en internet (Aggarwal, 2011). La netnografía es una metodología de investigación cualitativa que adapta técnicas de investigación etnográficas al estudio de culturas y comunidades emergentes a través de la comunicación mediada por los dispositivos móviles, surgiendo como respuesta al fenómeno cultural del crecimiento de internet y al creciente número de consumidores que utilizan la red para mantenerse informados y para crear relaciones y comunidades con otros consumidores que tienen estilos de vida similares (Kozinets, 1998).

La información para hacer el análisis se recolectó durante un periodo de tres meses: marzo-mayo de 2016.

Se observó la interacción en la web *Pages* oficiales en Facebook de los hoteles con mayor volumen de ventas, de las tres principales cadenas hoteleras en México (City Express, Fiesta Americana y El Cid), posteriormente se realizó un análisis sobre sus estrategias de *brand engagement*.

Se llevó un registro en forma de diario de campo, prestando especial atención a la comunicación, cultura y relaciones online, de acuerdo con la propuesta de Kozinets (1998). Se eligió este método desarrollado, ya que permite observar al investigado en su estado natural, sin interferir en el comportamiento de los sujetos de la investigación.

Para el desarrollo de las categorizaciones se tomaron en cuenta comentarios que debían poseer ciertas características para su análisis: mostrar una postura respecto al hotel, su experiencia como usuario o su deseo por hospedarse en ese hotel. No se tomaron en cuenta mensajes como: “Amor, vamos a Puebla”, ya que esto únicamente revela el interés que el destino turístico provoca, lo cual no es objeto de estudio en la presente investigación. A los comentarios seleccionados para el análisis se les denominó: “comentarios útiles”.

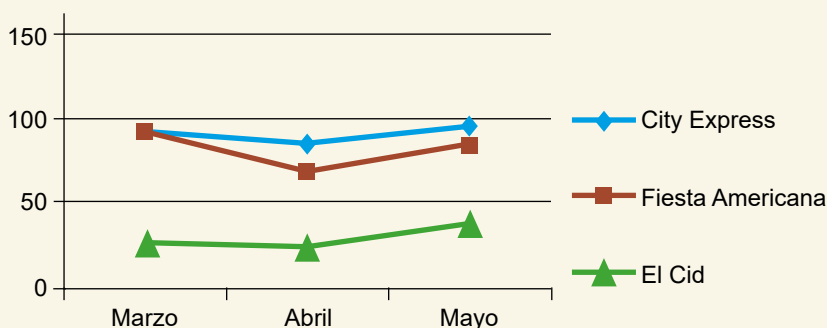
Análisis y discusión de resultados

Con base a los resultados de la observación de post, formatos y comentarios realizados en la web *Pages* en Facebook de los tres hoteles seleccionados, se representa gráficamente y se explica la relación entre los tres hoteles en cuanto a publicaciones, número de reacciones, comentarios realizados y nivel de respuesta en sus sitios oficiales en Facebook.

Publicaciones de contenido dentro de Facebook

En la gráfica 1 se observa que el hotel que genera mayor número de publicaciones es City Express; sin embargo, el contenido de las mismas pocas veces se relaciona con el hotel, además, repite la misma publicación más de una vez durante el mismo mes; en cambio, Fiesta Americana, que se encuentra en segundo lugar, genera estrategias de comunicación claras que tienen una estrecha relación con el hotel y que vuelven integral la experiencia del usuario. De la misma forma, El Cid genera estrategias de comunicación que enaltecen a sus instalaciones y a su personal.

GRÁFICA 1. PUBLICACIONES DE CONTENIDO DENTRO DE FACEBOOK

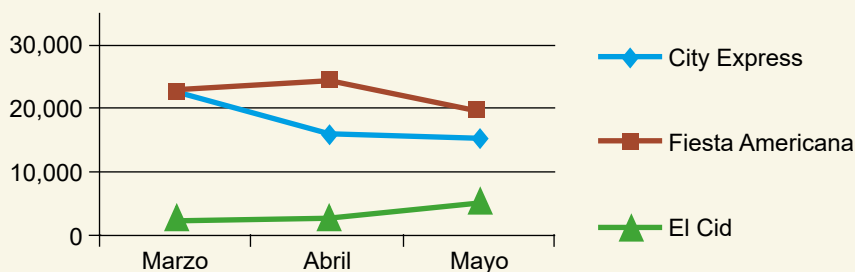


Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la observación de las publicaciones de contenido de los hoteles seleccionados en Facebook.

Número de reacciones totales generadas en Facebook

Se observa en la gráfica 2 que a pesar de que Fiesta Americana tiene menos publicaciones consigue provocar un mayor número de reacciones que City Express, esto revela el nivel de interacción y cercanía que ha logrado este hotel con sus clientes, lo cual, de acuerdo con los comentarios expuestos en su página, se debe a la excelente atención que brinda el personal tanto de manera online como offline.

GRÁFICA 2. NÚMERO TOTAL DE REACCIONES GENERADAS EN FACEBOOK

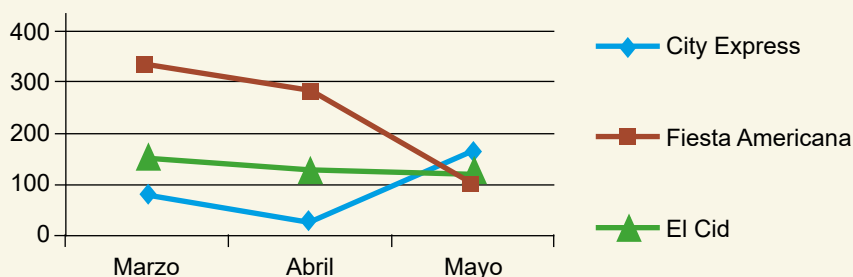


Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la observación de las reacciones generadas en Facebook.

Comentarios realizados en Facebook

De acuerdo con la gráfica 3, el hotel Fiesta Americana, a pesar de publicar con menor frecuencia que el hotel City Express, recibe no sólo un mayor número de comentarios, sino que todos ellos fueron positivos; de la misma forma el hotel El Cid, a pesar de ser el que publica la tercera parte de City Express consigue recibir un mayor número de comentarios positivos, encontrando como única queja el cobro del servicio de internet en la habitación. Caso contrario a City Express, quien recibe comentarios acerca de la deficiencia de su buffet, de los elevadores, del aire acondicionado y del cobro por adelantado de servicios por parte de su personal, así como la falta de limpieza y cuidado de sus hoteles.

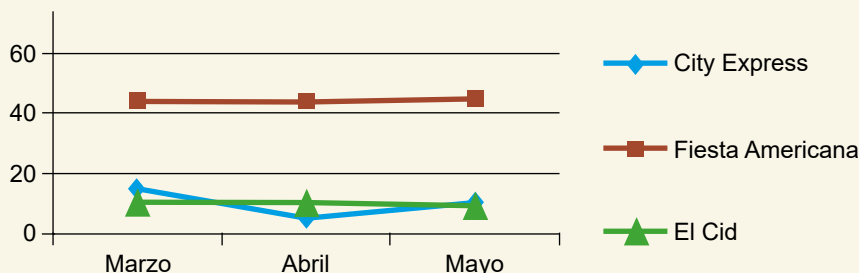
GRÁFICA 3. NÚMERO DE COMENTARIOS EN FACEBOOK



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la observación de los comentarios realizados en Facebook.

Nivel de respuesta de los hoteles

A través de los resultados obtenidos, en la gráfica 4 se evidencia el nivel de atención y de interacción que tiene Fiesta Americana, lo cual se traduce en lealtad por parte de sus clientes. Caso contrario de City Express, que pocas veces responde a los comentarios que los clientes realizan.

GRÁFICA 4. NIVEL DE RESPUESTA

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados observados del nivel de respuesta de hoteles en Facebook.

Como resultado de este análisis, se obtiene que City Express no tiene *engagement* con sus clientes debido a que no tiene cuidado en la atención offline u online, pues no atiende de manera puntual las sugerencias y comentarios de los usuarios; además de esto, no genera contenido propio limitándose a compartir contenido generado por otras compañías, repitiéndolo una y otra vez durante el mismo mes. También se observa que el contenido de sus publicaciones pocas veces se relaciona con el hotel, no promociona sus instalaciones ni la eficiencia de su personal, y tampoco se encontraron comentarios de los usuarios que elogiaran su servicio.

También, dentro de esta observación, se obtuvo que las cuatro campañas impulsadas por Fiesta Americana logran conectar con el cliente, provocando que estos se sientan parte de esta cadena hotelera, lo cual, aunado a su personalidad de marca, al nivel de atención de su personal y a la calidad de sus instalaciones genera que los clientes se vuelvan embajadores de la marca, elogiándola continuamente y siéndole fiel en cada una de sus estancias vacacionales.

Se pudo observar que El Cid tiene personalidad de marca claramente definida, su estilo es cálido y siempre amable, brindando al cliente la razón y mostrándose siempre dispuesto a ayudarlo, el tiempo de respuesta promedio es de una hora como máximo. Las publicaciones son diarias e incluso más de una vez al día, por lo que se considera que El Cid comprende cómo lograr el *engagement* con sus clientes, aunque cabe destacar que aún se encuentra en

la segunda fase del proceso de *brand engagement*, por lo que requiere generar un mayor número de estrategias que involucren la participación en la generación de contenido por parte del usuario.

Con base en el resultado del análisis de la información recabada de la presente investigación, a continuación, se determina la viabilidad de los cinco postulados planteados:

1. *Entre mayor sea el impacto emocional que generen los anuncios de una marca, mayor será el nivel de engagement con sus clientes (aceptado).* Esto se observa claramente en el caso de los hoteles Fiesta Americana y El Cid, los cuales generan contenido que logra conectar a nivel emocional con los espectadores.
2. *Las marcas que se “humanizan”, es decir que comunican una personalidad y valores definidos generan mayor engagement con sus clientes (aceptado).* Un factor de éxito que observa en los hoteles Fiesta Americana y El Cid es la clara personalidad de marca, la cual se mantuvo de manera consistente a lo largo de los tres meses analizados.
3. *Las marcas que se presentan elementos aspiracionales generan mayor engagement con sus clientes (aceptado).* Esto se reflejó claramente en el perfil de los hoteles Fiesta Americana y El Cid ya que sus publicaciones comunican estatus y elegancia, cuidando siempre la calidad de las imágenes, el perfil de las personas que aparecían en ellas y la belleza de los paisajes y lugares turísticos que promocionaban.
4. *Las marcas que promueven la generación de valores co-creados con sus clientes tienen un nivel de engagement más alto con sus clientes (aceptado).* Esto se comprobó en los tres perfiles analizados ya que es evidente que el cliente mexicano gusta de compartir sus fotografías, sus pensamientos y emociones por lo que en cuanto se presenta la oportunidad de manera inmediata comienza a interactuar.
5. *Entre mayor sea el grado de interactividad mayor será el grado de engagement (rechazado).* Ya que en el caso de City Express la interactividad es alta, pero al originarse como consecuencia de contenido sin relación al hotel no logra generar el compromiso del cliente con el hotel.

Conclusiones

Las estrategias más exitosas para poder generar *brand engagement* en los mexicanos son:

1. Generar una clara personalidad de marca que hable de manera personal a cada uno de los clientes, que se preocupe por saber hace cuánto tiempo se hospedó en el hotel, enviarle promociones para que regrese lo más pronto

- posible o animarlo cuando comenta que jamás podrá pagar una noche en ese hotel.
2. Responder de manera rápida y concisa a todas las dudas de los clientes, brindándoles siempre toda la información que necesitan, es decir “llevarlo de la mano”.
 3. Crear contenido propio, creativo y útil. Una de las estrategias más exitosas es generar contenido que cree interacción como podrían ser los concursos y las publicaciones que buscan una respuesta del cibernauta como: ¿cuál será tu próximo destino?, o, ¿cuál ha sido tu mejor momento con nosotros?, etcétera.
 4. Promocionar los destinos turísticos cercanos a los diversos hoteles de las cadenas.
 5. Tener un excelente servicio al cliente tanto en sus instalaciones como a través de todos los canales de comunicación.
 6. Promocionar al personal y las instalaciones del hotel.
 7. Incrementar los contenidos gráficos.

La presente investigación muestra las estrategias de mayor éxito utilizadas en las tres cadenas hoteleras antes mencionadas, este conocimiento puede ayudar y contribuir en las pequeñas empresas hoteleras de México, facilitando la adaptación y/o desarrollo de sus propias estrategias de *brand engagement*, lo cual les permitirá no sólo incrementar sus ventas sino pasar de tener clientes, a tener embajadores de su marca.

Recomendaciones

Debido a todo lo anterior, se recomienda que los hoteles en México apliquen las estrategias antes mencionadas y capaciten de forma eficiente a su personal para mejorar la atención al cliente, generar contenido propio en sus web *Pages* y responder a los comentarios de sus clientes; además, se recomienda brindar a la marca una personalidad.

Futuras investigaciones podrían incrementar estos hallazgos mediante otros diseños de investigación, utilizar otras redes sociales además de Facebook, como por ejemplo Twitter.

Bibliografía

- Aggarwal, C. (2011). *Social Network Data Analytics*. USA: Springer.
- Arteaga, O. (2006). “Investigación en salud y métodos cualitativos”. *Revista Ciencia y trabajo Colombia*, 8(21), p. 152.
- Bowden, J. (2009). “The process of customer engagement: A conceptual framework”. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 17(1), 63-74.

- Buhalis, D. y Law, R. (2008). "Progress in information technology and tourism management: 20 year on and 10 years after the internet: The state of etourism research". *Tourism management*, 29(4), 609-623.
- Echeverría, M. (2008). "El análisis de las representaciones sociales: Un camino posible en la investigación en comunicación". *Question*, revista especializada en periodismo y comunicación. 1(17), p. 4.
- EMIS (2015). *Prestige hotels and resorts Inc.* Recuperado de: https://www.emis.com/php/company-profile/PH/Prestige_Hotels_And_Resorts_Inc_en_3773293.html
- Gambetti, R. y Graffigna, G. (2010). "The concept of engagement: a systematic analysis of the ongoing marketing debate". *International Journal of Market Research*, 56 (6), 801-826.
- (2012). "The grounded theory approach to consumer-brand engagement". *International Journal of Market Research*, 54(5), 659-687.
- Kaplan, A. y Haenlein, M. (2010). "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media". *Journal Business Horizons*, 53(1), 59-68.
- Kasavana, M.; Nuisar, K. y Teodosic, K. (2010). "Online social networking: Redefining the human web". *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 1 (1), 68-82.
- Kozinets, R. (2010). *Netnography: Doing ethnographic Research Online*. London: SAGE Publications.
- Martínez, M. (1998). *La investigación cualitativa etnográfica en educación, manual teórico práctico*. México. Trillas.
- Pérez, G. (2004). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural, aplicaciones prácticas*. España: Narcea Ediciones.
- Pulido, R.; Ballén M. y Zúñiga F. (2007). *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa, teorías proceso y técnicas*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- PWC (2017). Turismo. Web: *Pricewater house Coopers México*. Obtenido de: <http://www.pwc.com/mx/es/industrias/turismo.html>
- Quiroz, R. (2003). "Telesecundaria: Los estudiantes y los sentidos que atribuyen a algunos elementos del modelo pedagógico". *Revista mexicana de investigación educativa*, 8(17). p. 225.
- Schultz, D. y Block, M. (2011). "Understanding customer brand engagement behaviors in today's interactive marketplace". *Micro & Macro Marketing Journal*, 227-243.doi: 10.1431/35137.
- Sectur. (2015). *3er. informe de labores 2014-2015*. Recuperado de: Downloads/3er_Informe_de_Labores_Sectur.pdf

- Territorio Creativo (2015). "Facebook-Manual de uso". *Portal del Comerciante*. Obtenido de: https://datos.portaldelcomerciante.com/userfiles/30/Biblioteca/0acbd3500d889b2bc583Tc_manual_Facebook.pdf
- Verhoef, P.; Reinartz, W. y Krafft, M. (2010). "Customer engagement as a new perspective in customer management". *Journal of service research*, 13(3), 247-252.
- Xiang, Z. y Gretzel, U. (2010). "Rol of social media in online travel information search". *Tourism management journal*, 31(2), 179-188.

CAPÍTULO 2

APLICACIÓN DE UN MÉTODO DE GESTIÓN SOCIOECONÓMICO QUE COADYUVE A LA PERMANENCIA Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN MiPYMeS

Luz Adriana Gómez Guzmán¹
María de la Cruz Gómez Guzmán²
Ada Alejandra Gómez Guzmán³

Resumen

Considerando los esfuerzos que realizan las empresas para mantener su participación en el mercado y ser competitivas, es necesario tener alternativas más eficientes de diagnóstico a su alcance, bajo este enfoque se encuentra el *método de gestión socioeconómico* (Savall *et al.*, 2008), el cual consiste en cuatro etapas: diagnóstico, proyecto socioeconómico, implementación del proyecto y evaluación de resultados.

El objetivo de la investigación es compartir los beneficios de utilizar el método de gestión socioeconómico para identificar las deficiencias que se tienen como empresa en las diversas áreas, mismas que puedan convertirse en áreas de oportunidad. Una de las primordiales aportaciones del uso de este modelo es que en las empresas existe mayor posibilidad de lograr la permanencia del mercado adaptando productos o servicios de acuerdo con las necesidades de sus clientes con una correcta distribución de las tareas.

La metodología utilizada incluye entrevistas personales con los involucrados y observación participante dentro de las instalaciones. Con lo que se

¹ Maestra en administración y gestión regional. Profesora de tiempo completo asociado B, Universidad de Guadalajara. Jefa del Departamento de Comunicación y aprendizaje en la escuela preparatoria regional de El Grullo.

² Estudiante del doctorado en gestión y negocios, Universidad de Guadalajara. Maestra en administración y gestión regional. Diez años de experiencia en puestos gerenciales y administrativos.

³ Estudiante del doctorado en gestión y negocios del CU Costa, UdeG. Maestra en administración y gestión regional. Docente de tiempo completo del CU Costa, UdeG. Cuerpo académico: UdeG-CA-1018.

llevó hasta la segunda etapa del método de gestión. Los resultados demuestran que el principal disfuncionamiento a solucionar es la *implementación estratégica*, enfatizando sus ejes esenciales:

- Comunicación efectiva.
- Aumento de la productividad del trabajador.
- Administración financiera y comercialización de nuevos productos a través de acciones prioritarias que colaboren a su crecimiento y desarrollo.

Las conclusiones de este trabajo se enfocan en recomendar acciones prioritarias en las áreas directiva, mercadológica y de recursos humanos, que contribuyan en mejorar procesos administrativos, capacitación, publicidad y aumento de clientes.

Palabras clave: método, empresas, gestión, socioeconómico, diagnóstico, intervención.

Abstract

Considering the efforts that companies make to maintain their market share and be competitive, it is necessary to have more efficient diagnostic alternatives within their reach, under this approach is the socioeconomic management method (Savall et al., 2008), the which consists of four stages: diagnosis, socioeconomic project, project implementation and evaluation of results.

The objective of the research is to share the benefits of using the socioeconomic management method to identify the deficiencies that a company has in the various areas, which can become areas of opportunity. One of the main contributions of the use of this model is that in companies there is a greater possibility of achieving permanence in the market by adapting products or services according to the needs of their clients with a correct distribution of tasks.

The methodology used includes personal interviews with those involved and participant observation within the facilities. With what he took to the second stage of the management method. The results show that the main dysfunction to be solved is the strategic implementation, emphasizing its essential axes:

- *Effective communication.*
- *Increased worker productivity.*
- *Financial administration and commercialization of new products through priority actions that contribute to their growth and development.*

The conclusions of this work are focused on recommending priority actions in the management, marketing and human resources areas, which contribute to improving administrative processes, training, advertising and customer growth.

Keywords: *method, companies, management, socioeconomic, diagnosis, intervention.*

Introducción

Para cualquier organización o empresa, la necesidad de hacer cambios en sus procesos requiere una preparación previa y un seguimiento durante el mismo que permita evitar conflictos y una mejor adaptación a las nuevas formas de trabajo. Los cambios pueden ser enfocados hacia el personal, la reestructuración, actividades, estrategias, entre muchas otras áreas o mecanismos de trabajo.

“El modelo socioeconómico permite a los consultores, académicos y empresarios implementar el cambio con un método y herramientas de intervención. Permite mejorar el desempeño de las organizaciones convirtiendo sus costes ocultos en creación de valor añadido” (Instituto de Socio Economía de las Empresas y las Organizaciones, ISEOR, 2019).

Existen otros métodos de diagnóstico empresarial que, a través del tiempo, han aportado beneficios para la identificación de problemáticas y la posterior planeación de estrategias para superarlas. Jay B. Barney desarrolló el análisis VRIO (Lóngares, 2016), el cual busca realizar una clasificación de los recursos internos entre los que aportan a la ventaja competitiva, los que son importantes y los que no lo son. Para ello utiliza cuatro criterios o condiciones: *valor, raro, imitable y organización*, cuyas iniciales dan nombre al análisis. Consta de tres etapas y su análisis incluye cuatro tipos de recursos: *físicos, intelectuales, humanos y financieros*.

Otro método de diagnóstico es el *modelo causal de desempeño y cambio organizacional* (Burke y Litwin 1998), donde se identifican variables que juegan un papel importante en la adaptación al cambio, las *transaccionales y transformacionales*. Su aplicación permite analizar, entender, lidiar y predecir el cambio organizacional.

Por último, la matriz de perfil competitivo (Pérez Cepeda, 2011), conocida como una manera de analizar de manera sencilla y práctica, las debilidades y fortalezas propias y de sus competidores. Toma en cuenta factores internos y externos, sus elementos son el *peso en la matriz, rating y puntaje*. Y consta de cinco pasos para su llenado: *identificar factores clave, asignar peso a cada factor, asignar ratings a cada empresa, calcular el rating y comparar los puntajes finales para tomar acciones*.

No obstante, el método de gestión socioeconómica ha sido aplicado en más de 1,854 empresas de 42 países que se han beneficiado con sus resultados y propuestas (ISEOR, 2017). Por tanto, cabe preguntarse: ¿será posible aplicar este método en pequeñas empresas de la región Costa Sur de Jalisco?, ¿cuáles podrían ser las limitaciones para su utilización?, ¿cuáles serían los resultados o estos mostrarían las verdaderas problemáticas de los negocios?

Estas preguntas motivaron a la realización de este trabajo de investigación en el cual se busca dar a conocer las principales características de este método a la par de mostrar los resultados obtenidos de su aplicación en una empresa farmacéutica. Las hipótesis giran alrededor del número de áreas funcionales con más disfuncionamientos y el número de indicadores de costos ocultos en los que se puede diseñar un plan de acciones prioritarias.

Planteamiento del problema

En las organizaciones, el factor común es su desarrollo económico, así como también en todos los niveles y departamentos que ésta comprenda garanticen su permanencia y crecimiento en el mercado.

Las empresas se ven afectadas por una serie de razones, entre las que destacan de tipo económico, condiciones laborales deficientes, falta de conocimientos administrativos adecuados por parte de los dueños de negocio, que reaccionan de manera empírica o natural a los problemas que se presentan, existen carencias en la planeación, entre otras que obstaculizan la evolución de las empresas.

Es por ello que, a través de la labor de un consultor empresarial o agente de cambio, las organizaciones pueden atacar las causas que frenan su crecimiento. La ejecución del presente documento fue a través de una aplicación de un método socioeconómico basado en el libro titulado: *Mejorar los desempeños ocultos de las empresas a través de una gestión socioeconómica*, de los autores Henri Savall, Véronique, Zardet y Marc Bonnet, pertenecientes a la Oficina internacional del Trabajo Oficina de Actividades para los Empleadores Ginebra (OIT) y al Instituto de Socioeconomía de las Empresas y de las Organizaciones (ISEOR), elaborado en una empresa farmacéutica mediante una serie de entrevistas con el personal y guías de observación, donde se emplearon herramientas de diagnóstico enfocadas en costos ocultos y disfuncionamientos con respecto a las necesidades detectadas de los problemas asociados. A continuación, se presentan las necesidades detectadas por área con problemas asociados y el área afectada en la organización.

Se realizaron las entrevistas detectando las siguientes necesidades principales:

- La empresa realiza sus actividades administrativas con procesos que ellos han establecido de manera básica, es funcional, pero tiene muchas áreas de oportunidad que pueden mejorarse y verse reflejadas en sus ingresos.
- No se cuenta con sistemas de control bien definidos, ni manuales de procedimientos, así como también la parte administrativa y de mercadotecnia es muy poca, lo que influye a sus ventas.

Objetivos

General

Aplicar el modelo de gestión socioeconómica en una empresa farmacéutica como método de intervención de la organización para identificar las deficiencias que permitan convertirse en áreas de oportunidad.

Específicos

- Realizar entrevistas al personal que labora en la empresa farmacéutica en las diversas áreas: finanzas, recursos humanos, mercadotecnia, administración, y producción para generar un diagnóstico situacional.
- Identificar los disfuncionamientos que propone el modelo de gestión socioeconómica para conocer los costos ocultos con la finalidad de ver las consecuencias financieras.
- Aplicar las herramientas del modelo de gestión socioeconómica para proponer las acciones de mejora continua de la empresa.

Hipótesis

A continuación, se presentan las hipótesis que se toman en cuenta para el presente trabajo:

H1. La idoneidad de los empleados no favorece a las tareas que desempeñan.

H2. La aplicación del método de gestión socioeconómica en una empresa farmacéutica muestra evidencia de que, al menos, tres áreas funcionales son susceptibles de mejora.

H3. Dentro del plan de acciones estratégicas, resultado de la aplicación del método de gestión socioeconómica en una empresa farmacéutica, muestra acciones enfocadas en al menos tres de los cinco costos ocultos.

Preguntas de investigación

- ¿Qué resultados se pueden obtener de la aplicación de un método de gestión socioeconómico en una empresa farmacéutica?
- ¿En qué consiste el método de gestión socioeconómico para diseñar un plan de acciones estratégicas en las empresas?

Justificación

Actualmente, las empresas no sólo deben buscar ganancias y preferencia de sus clientes, en consecuencia, de los cambios en los servicios que brinda la tecnología y cada vez más exigente el ser competitivo, se tiene que detener a pensar si su forma de trabajar favorece a su permanencia en el mercado.

Por ello, surge la necesidad de utilizar nuevas herramientas de intervención empresarial que logran identificar aquellos costos ocultos que tienen un potencial sin aprovechar.

El objetivo de la investigación es, principalmente, dar a conocer los beneficios de aplicar en una empresa farmacéutica el método socioeconómico del Centro de Investigación de ISEOR⁴ que se ha aplicado en un número considerable de empresas en diversos países que incluyen cuatro continentes, así como de actividad económica distinta.

A manera de contextualización del método, las actividades realizadas por los empleados o, en su caso, las máquinas producen un funcionamiento correcto denominado orto funcionamiento, mientras que a las anomalías se les llama disfuncionamientos, lo que puede repercutir en sus ganancias, de los cuales se derivan los costos ocultos, que generalmente no son identificados correctamente, porque aunque se conocen sus causas no se alcanza a percibir cómo es que impacta de forma negativa; sin embargo, si la empresa logra reducir esas *anomalías*, se obtienen mejores resultados financieros con la movilización de sus recursos internos y aplicación de las propuestas de mejora.

Con la finalidad de interpretar las necesidades que surjan de entrevistas al personal, así como la de aplicar las herramientas del modelo de gestión socioeconómico en el establecimiento se busca generar un diagnóstico para que, en lo posterior, el dueño de la empresa dé paso a la implementación y evaluación de sus resultados si así lo considera necesario.

Marco teórico

A continuación, se describen los datos geográficos de la región donde se desarrolló la presente investigación:

⁴ Instituto de Socio Economía de las Empresas y de las Organizaciones.

El municipio de Autlán se localiza al suroeste del estado, entre las coordenadas extremas de 19°34'30" a los 19°53'45" de latitud norte, y 104°07'00" a 104°27'35" de longitud oeste, con una altitud de 900 metros sobre el nivel del mar, limita al norte con los municipios de Ayutla y Unión de Tula; al sur con Cuautitlán de García Barragán; al oriente con Tuxcacuesco y El Grullo, y al poniente con los municipios de Villa Purificación y Casimiro Castillo. Entre las principales actividades económicas destacan el sector primario en; agricultura, ganadería, y el sector terciario; comercio, turismo transporte y comunicaciones.

En cuanto a su aspecto demográfico, según el Instituto de Información Estadística y Geográfica (IIEG, 2018), el municipio de Autlán de Navarro pertenece a la Región Sierra de Amula, su población, en 2015, según la Encuesta Intercensal, era de 60 mil 572 personas (48.8% hombres y 51.2% mujeres, p. 11).

Referente a la economía en el municipio, en número de empresas o unidades económicas cuenta con 3,342 al año 2017, de las cuales predomina el giro de servicios con 48.2%, del cual el giro comercial corresponde un porcentaje del 41.9%, mientras que la industria 9.8% y la agricultura con un 0.1% (IIEG, 2018). La intervención en las organizaciones es una colaboración entre el consultor y la empresa, donde el objetivo es a través de distintas herramientas de diagnóstico el poder ayudar a que una empresa pueda desarrollarse de manera óptima, al dar inicio a nuevas estrategias de cambio para atacar las problemáticas existentes; sin embargo, según Peine, S. (2019):

Uno de los aspectos más complejos del proceso de asesoramiento o consultoría está referido al establecimiento de una relación cliente-consultor basada en la confianza y colaboración mutuas, aspectos muy necesarios para llevar a cabo con éxito un proceso de intervención (p. 8).

Lo cual, al dar inicio a la ejecución y asesorías por parte del investigador, requiere cooperación y responsabilidad mutua entre ambas partes para el logro de los objetivos que se exijan para el bien de la organización. La realización del presente modelo de gestión socioeconómico fue realizada en una empresa de giro farmacéutico que, como puede observarse en la siguiente tabla, muestra los subsectores tanto del *comercio al por mayor* como la de *comercio al por menor*, posicionando a la empresa diagnosticada perteneciente al sector del comercio al por mayor.

**TABLA 1. SUBSECTORES DEL COMERCIO
AL POR MAYOR Y AL POR MENOR**

Subsectores del comercio al por mayor	Subsectores del comercio al por menor
1. Abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco.	1. Abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco.
2. Productos textiles y calzados.	2. Tiendas de autoservicio y departamentales.
3. Productos farmacéuticos, de perfumería, artículos para el esparcimiento y electrodomésticos menores y aparatos de línea blanca.	3. Productos textiles, bisutería, accesorios de vestir y calzado.
4. Materias primas agropecuarias y forestales, para la industria y materiales de desecho.	4. Artículos para el cuidado de la salud.
5. Maquinaria, equipo y mobiliario para actividades agropecuarias, industriales, de servicios y comerciales, y de otra maquinaria y equipo de uso general.	5. Artículos de papelería, para el esparcimiento y otros artículos de uso personal.
6. Camiones y de partes y refacciones nuevas para automóviles, camionetas y camiones.	6. Enseres domésticos, computadoras, artículos para la decoración de interiores y artículos usados.
7. Intermediación de comercio al por mayor.	7. Artículos de ferretería, tlapalería y vidrios.
	8. Vehículos de motor, refacciones, combustibles y lubricantes.
	9. Comercio al por menor exclusivamente a través de Internet, y catálogos impresos, televisión y similares.

Fuente: INEGI (2021). La tabla muestra los subsectores del comercio al por mayor y comercio al por menor.

La intervención en las organizaciones puede ser el comienzo hacia un descubrimiento de las fallas internas y externas que limitan el potencial de las empresas, de acuerdo con la gestión socioeconómica expone que, en la mayoría de las ocasiones, existe una diferencia entre la situación que esperan y la situación presente por parte de los actores, como asalariados, empresarios, clientes y accionistas (Savall *et al.*, 2008).

La siguiente tabla muestra los disfuncionamientos, indicadores y componentes que son objeto de análisis y evaluación dentro de las organizaciones, según el modelo de gestión económica:

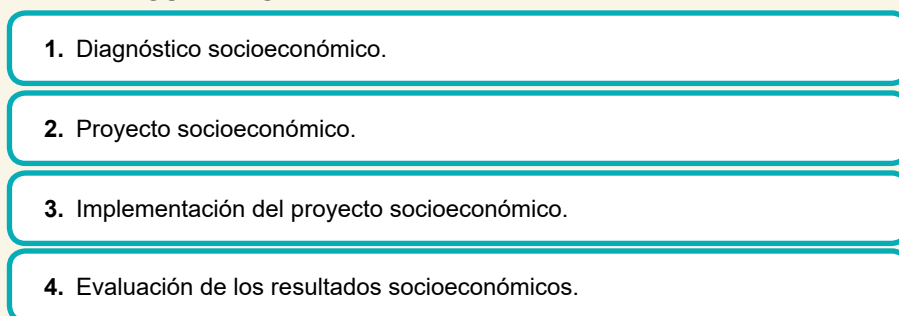
TABLA 2. DISFUNCIONAMIENTOS, INDICADORES Y COMPONENTES

Seis disfuncionamientos	Cinco indicadores de costos ocultos	Seis Componentes (consecuencias financieras de los disfuncionamientos)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones de trabajo. 2. Organización del trabajo. 3. Comunicación-coordinación-concertación. 4. Gestión del tiempo. 5. Formación Integrada 6. Implementación estratégica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausentismo. 2. Accidentes de trabajo. 3. Rotación de personal. 4. No calidad. 5. Falta de productividad directa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sobre-salarios. 2. Sobre-tiempos. 3. Sobre-consumos. 4. No producción. 5. No creación de potencial. 6. Riesgos.

Fuente: Datos tomados de Savall, H.; Zardet, V. y Bonnet, M. (2008).

Dentro del modelo de gestión socioeconómica para el proceso de cambio se deben incluir cuatro etapas: diagnóstico socioeconómico, proyecto socioeconómico, implementación y, por último, la evaluación del proyecto de gestión, donde se vinculan, principalmente, los efectos o consecuencias financieras de las decisiones tomadas por la dirección y el personal en los disfuncionamientos detectados y sus costos ocultos.

FIGURA 1. CUATRO ETAPAS DEL PROCESO DE CAMBIO



Fuente: Información según Savall *et al.*, 2008. La figura muestra las cuatro etapas del proceso de cambio (mejora continua).

Según los autores, hay dos categorías de costos ocultos:

1. *Costos a corto plazo*. Reembolso a clientes.
2. *Costos a largo plazo* (“no-creación de potencial”), donde los costos ocultos se refieren a disfuncionamientos vinculados a problemas del recurso humano.

Las herramientas que a continuación se describen ayudan a identificar y a aplicar acciones sobre las causas que provocan las deficiencias organizacionales (Savall *et al.*, 2008).

Para permitir el reducirlos y dar posibles soluciones con ello se realiza una contribución a las empresas a través de este diagnóstico.

TABLA 3. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN SOCIOECONÓMICA

<p>Plan de acciones estratégicas internas y externas. Permite identificar y estructurar las iniciativas estratégicas que desea emprender la dirección a mediano plazo (tres a cinco años) bajo la forma de esquema conductor.</p> <p>Gestión del tiempo. Su objetivo radica en eliminar el tiempo invertido en tareas con escaso valor añadido y dedicar más tiempo a acciones de desarrollo.</p> <p>Contrato de actividad periódicamente negociable. Constituye un instrumento de apoyo a la negociación y ayuda a la dirección, a los mandos y al personal a determinar con un mayor margen de libertad el momento propicio para negociar un mejor desempeño.</p>	<p>Plan de acciones prioritarias (semestral). Permite identificar de manera continuada las nuevas tareas con gran valor añadido que se deben aplicar, e identificar las tareas con escaso valor añadido.</p> <p>Tablero de pilotaje estratégico. Se trata, especialmente, de indicadores de mejoramiento de los resultados inmediatos y de la creación de ganancias potenciales.</p> <p>Matriz de competencias. Esta herramienta ayuda a la dirección a determinar con precisión las necesidades en formación, para capacitar de manera adecuada a los empleados y permitirles ser más eficientes.</p>
--	---

Fuente: Datos tomados de Savall *et al.*, 2008.

Metodología

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, por ello se optó por utilizar herramientas como la entrevista personal semiestructurada y la observación participante. Con un enfoque principalmente cualitativo,

pero con algunos elementos cuantitativos. Se aplicó el método de gestión socioeconómica (Savall *et al.*, 2008) que en su totalidad consta de cuatro etapas para su aplicación en una empresa: *diagnóstico socioeconómico*, *proyecto socioeconómico*, *implementación del proyecto socioeconómico* y *evaluación de los resultados*, no obstante, se llegó hasta la segunda etapa, ya que la tercera y cuarta dependen de la decisión de los empresarios, no del investigador.

Asimismo, se usaron las herramientas de gestión socioeconómica del mismo método: *plan de acciones estratégicas internas y externas*, *plan de acciones prioritarias*, y *necesidades de formación y gestión del tiempo análisis cualitativo y financiero*.

Fue aplicado a una empresa farmacéutica a manera de caso de estudio, con la intención de proporcionar pautas para la mejora de sus áreas de oportunidad. El periodo de aplicación fue de octubre a noviembre de 2020 en la ciudad de Autlán de Navarro, Jalisco.

El análisis de los resultados obtenidos fue con base en lo establecido por el mismo método de gestión, de tipo cualitativo y cuantitativo a través de dos herramientas tituladas: *opinión del experto* y *análisis financiero*.

Análisis y discusión de resultados

De acuerdo con los diagnósticos establecidos y herramientas aplicadas del modelo de gestión socioeconómico en la empresa farmacéutica, algunos de los resultados que se exteriorizaron son los siguientes: carece de procesos o formatos que arrojen costos de manera más descriptiva de cada uno de los productos que se ofrecen. Cada colaborador sabe sus funciones, pero no está por escrito en documento, lo que provoca que existan deficiencias de las mismas y actividades repetitivas por el desconocimiento de a qué puesto le corresponden dichas funciones; además, al no llevar controles de ventas y costos más precisos, se desconoce cuáles productos o servicios generan más utilidades, por lo que no se les da la importancia en promocionarlos por el desconocimiento.

Opinión del experto

- La capacitación es nula para los colaboradores y propietarios.
- Los colaboradores no cumplen con un horario equitativo y justo.
- Existen retrabajos por parte del personal debido al ausentismo.
- Los sueldos no están bien definidos debido a que es una empresa familiar.
- No se otorgan días de descanso para el personal.
- No hay manuales de procedimientos.
- La toma de decisiones es de manera intuitiva.
- No existe publicidad para promocionar sus productos y servicios.

- Hay un mercado potencial descuidado, al cual se pueden ofrecer los productos de materiales de curación.
- Las citas realizadas con la visita del especialista (angiólogo) incrementan la venta de medicamento y material de curación, sin embargo, se realiza un día cada dos meses.

Análisis financiero

A continuación, se presenta una tabla de los principales disfuncionamientos detectados con los componentes económicos de los costos ocultos observados en la empresa farmacéutica:

**TABLA 4. DISFUNCIONAMIENTOS DETECTADOS
CON LOS COMPONENTES ECONÓMICOS DE LOS COSTOS OCULTOS**

Disfuncionamiento observado	Razones aducidas	Componentes de las consecuencias económicas Costos ocultos
Ausentismo. Comunicación- Coordinación	Ausencia del personal de compras, se debe esperar a que se encuentre para realizar pedidos de medicamento.	El establecimiento deja de ganar \$6,447.28 por mes por este disfuncionamiento de ausentismo.
Implementación estratégica	El propietario realiza la publicidad de la empresa; sin embargo, no se realiza periódicamente debido a otras acciones.	Se está dejando de ganar, aproximadamente, \$7,187.50 por semana por no hacer publicidad constante.
Organización del trabajo	Citas que se dejan de atender por día por no contar con otro personal de enfermería.	Siendo un total de nueve citas perdidas por día por \$440, el total de pérdida de venta es de \$3,960 diario.
Implementación estratégica	Pérdida de ventas de casi 20% por no establecer estrategias de colocación que impulsen al producto estrella.	Costo por no realizar estrategias de venta con mercados potenciales. Ventas que pierden, aproximadamente, la cantidad de \$10,200 semanalmente.
Gestión del tiempo	El especialista (angiólogo) brinda citas cada dos meses, por lo que no cubre la demanda de pacientes.	Se deja de ganar \$3,300 mensuales cuando no hay citas del especialista. Costo oculto de ingresos perdidos de \$19,800 semestral.

Fuente: Elaboración propia.

Plan de acciones internas y externas

Se presenta a continuación una serie de acciones estratégicas para el desarrollo estratégico, resultado de los diagnósticos que fueron aplicados en la organización, el cual se le denomina plan de acciones internas y externas (Paintex):

1. Plan de capacitación para los colaboradores y el personal directivo de temas organizacionales, administrativos, de ventas y de atención al cliente, para enriquecer más el conocimiento y aplicación en temas administrativo y así lograr obtener resultados positivos en la organización.
2. Reestructurar horarios de trabajo para los trabajadores, definir sus funciones y descripciones de puesto, así como realizar la valoración de contratación de un personal de compras de planta o asistente de compras para que desempeñe las actividades propias del puesto en ausencia del encargado.
3. Fijar sueldos a cada colaborador de la organización, incluyendo a los directivos, para tener un mejor control de nóminas y las finanzas de la empresa. Se recomienda buscar un contador que desempeñe tal actividad económica.
4. Asignación del día de descanso a personal para evitar riesgos de baja productividad y de temas legales laborales.
5. Realizar manuales de procedimientos en los procesos de atención a pacientes, procesos de producción y atención de servicios médicos a domicilio, donde se describan los pasos y las actividades a seguir para mejorar los procesos y eliminar tiempos que repercuten en gastos para la organización.
6. Implementar reuniones con el personal de manera diaria o cada tercer día, donde se describan estrategias comerciales a desarrollar, así como también donde se comunique, de parte del personal, sobre fallas o mejoras para las actividades de cada puesto.
7. Diseñar estrategias de ventas nuevas para publicidad y promoción de los productos y servicios, asignar administrador de páginas que se encargue de las actividades propias de mercadotecnia y publicidad para aumentar las ventas y desarrollo organizacional.
8. Realizar un análisis financiero preciso de los costos de cada producto y sus utilidades, donde arrojen datos más precisos de cada producto para, con éste, contar con información financiera más amplia para la toma de decisiones estratégicas de venta y comercialización de los productos.
9. Designar tareas nuevas de producción de materiales de curación para su distribución en las farmacias de la ciudad para cubrir ese mercado que no ha sido cubierto y es sumamente potencial para aumentar las ventas y utilidades de la organización.

- 10. Negociar con el especialista su visita su asistencia de manera periódica al menos cada mes a la farmacia para atender a pacientes, además de trabajar con planes de publicidad donde se informe a más personas de este servicio, resaltando sus beneficios como el de contar con esta atención médica especializada en la ciudad de Autlán de Navarro, sin la necesidad de trasladarse a la ciudad de Guadalajara.
- 11. Contratar a una enfermera para cubrir la demanda de atención a pacientes a domicilio.

Plan de acciones prioritarias

A continuación, se describe el plan de acciones prioritarias (PAP), el cual permite identificar las nuevas tareas con un valor añadido que se sugieren aplicar en la empresa farmacéutica.

TABLA 5. PLAN DE ACCIONES PRIORITARIAS

Objetivos prioritarios	Acciones prioritarias
Redefinir horarios de trabajo para los trabajadores.	Implementar nuevos lineamientos de horarios laborales, así como definir sus funciones y descripciones de puesto.
Realizar estrategias nuevas de mercadotecnia y publicidad de productos y servicios.	Asignar encargado de mercadotecnia y publicidad que realice actividades enfocadas a la promoción de productos y servicios.
Mejorar el servicio de atención de citas a domicilio para que los pacientes sean atendidos de manera rápida y oportuna.	Contratar a personal de enfermería que cubra la demanda de atención a pacientes a domicilio.
Ejecutar nuevas estrategias de comercialización y colocación de productos estrella.	Realizar un análisis e interpretación financiera precisa de los costos de cada producto y sus utilidades para la toma de decisiones comerciales.
Mejorar la atención al cliente y los procesos internos.	Plan de capacitación para los colaboradores y el personal directivo de temas organizacionales, administrativos, de ventas y de atención al cliente.
Mejorar los procesos de las áreas de la farmacia para aumentar su calidad en el servicio.	Realizar manuales de procedimientos en los procesos de atención a pacientes, procesos de producción y atención de servicios médicos a domicilio.
Negociar con el especialista su asistencia de manera periódica, al menos, cada mes a la farmacia.	Establecer acuerdos laborales con el especialista como aumento de comisiones salariales.

Fuente: Elaboración propia.

Gestión del tiempo

A continuación, se presenta la propuesta, de acuerdo con la herramienta *gestión del tiempo*. Por cuestiones de espacio, se muestra sólo una de ellas.

TABLA 6. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA COLABORADORES Y PERSONAL DIRECTIVO DE TEMAS ORGANIZACIONALES, ADMINISTRATIVOS

Rango	Operaciones	Personal involucrado	Tiempo previsto	Plazos
1	Buscar profesionales que den cursos, valorar opciones calidad y accesibilidad de precio.	<ul style="list-style-type: none"> • Empleado de mostrador. • Compras 	Reunión y búsqueda de tres días.	Primera semana de enero.
2	Contratar servicios de capacitación.	Dirección.	De inmediato.	Segunda quincena de enero.
3	Organizar la ejecución de cursos al personal y directivos	Compras.	Reunión para determinar funciones de una hora.	Finales de enero.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Una vez realizadas las entrevistas a los integrantes de la empresa farmacéutica, se identificaron importantes hallazgos, los cuales, más que tratarse de anomalías o también denominados disfuncionamientos, permiten el paso a implementar estrategias que propone el método de gestión socioeconómico (Savall *et al.*, 2008) dicho modelo cuenta con cuatro etapas: *diagnóstico, proyecto socioeconómico, implementación del proyecto y evaluación de resultados*. Cabe señalar, como se mencionó anteriormente, que las dos primeras etapas fueron realizadas por parte del investigador, ya que las dos últimas restantes son por parte del propietario del establecimiento e implican actividades propias de la alta dirección.

Dichas etapas brindaron al interesado las pautas a seguir para detectar los disfuncionamientos e indicadores de costos ocultos para proponer

acciones de mejora a favor de la organización; gracias a la ejecución y desarrollo del proyecto socioeconómico, el personal directivo y dueños de la empresa farmacéutica podrán tomar decisiones más precisas que favorezcan las utilidades de la empresa y así dar solución a las deficiencias administrativas de la organización.

El papel que juega el investigador en la empresa es de vital importancia, ya que permite potencializar sus recursos a corto y largo plazos, integrando la participación del personal, así como conocer las causas que provocan sus problemas en la organización.

De acuerdo con las herramientas del modelo aplicadas, se identificó la carencia de procesos o formatos que describan los costos de manera clara en cuanto a los productos que se otorgan, y las utilidades que se generan en cada rubro.

Sobre las actividades del personal, se descubrió que conocen sus funciones; sin embargo, no se encuentran delimitadas y da paso a la confusión de hasta dónde llega su responsabilidad en caso de que no se encuentre alguno de los responsables de ciertas actividades, lo que se convierte en pérdida no identificable para el negocio.

En cuando al plan de acciones prioritarias que se sugiere para mejorar las distintas áreas, se tiene como principal objetivo mejorar la atención al cliente, así como optimizar los procesos de manera interna, brindando capacitaciones a los colaboradores y evitando que las tareas se centren sólo en algunos; de igual manera, se aconseja realizar manuales de procedimientos que incluyan los procesos de atención a pacientes tanto en sucursal como a domicilio.

Una estrategia clave es la comercialización y colocación de productos estrella para mantener las utilidades para futuras tomas de decisiones comerciales. Se propone establecer acuerdos laborales con especialistas para otorgar alternativas de servicio externo, así como analizar la idea de contratar personal de enfermería adicional que cubra la demanda de cliente de manera más oportuna.

Por tanto, una vez aplicado el modelo de gestión socioeconómica, esto permite al investigador contar con mejores oportunidades de identificación de problemas y brindar posibles soluciones de forma innovadora y cumpliendo las exigencias de un mundo cada vez más globalizado.

Recomendaciones

Posterior a la aplicación de las dos primeras etapas del modelo de gestión socioeconómica a esta empresa farmacéutica, se procede a dar a conocer las cinco principales recomendaciones por parte del equipo investigador:

1. En el área de Recursos humanos se sugiere fijar sueldos para cada trabajador, realizar descripciones de puestos, así como una reestructuración de horarios.
2. Diseñar manuales de procedimientos tomando en cuenta la atención al paciente, producción, servicios y ventas, ello para todas las áreas, pero liderado por la gerencia.
3. Se sugiere diseñar estrategias de ventas, publicidad y promoción de productos y servicios, así como un responsable de llevarlas a cabo, ello para abonar al proceso de marketing.
4. Realizar un análisis financiero de los costos de cada producto y sus utilidades; con los datos de cada producto, apoyar en la toma de decisiones estratégicas de venta y comercialización.
5. Establecer procesos para la producción de materiales de curación, ya que en el diagnóstico se identificó que la empresa tiene capacidad y conocimientos para realizarlo, lo que podría llevar a la venta y distribución en otras empresa farmacéuticas de la ciudad a precios más accesibles que los proveedores actuales, incrementando con ello las utilidades.

Bibliografía

- Burke-Litwin (1998). "A causal model of organizational performance and change". Obtenido de Journal of Management: http://documents.reflectlearn.org/Offline%20OA%20Models%20and%20Frameworks/BurkeLitwin_ACausalModelofOrganizationalPerformance.pdf
- Instituto de formación estadística y geográfica (2018). *Autlán de Navarro, diagnóstico del municipio Mayo 2018*. <https://ieeg.gob.mx/contenido/Municipios/AutlandeNavarro.pdf>
- Instituto de Socio Economía de las Empresas y las Organizaciones (ISEOR, 2017) Un Centro de Investigación en administración de empresas y ciencias de gestión al servicio de las empresas y organizaciones. http://164.132.163.82/SiteIseor/iseor_espagnol/pdf/commun/pql-iseor-ESP-avril2016.pdf
- (2019). Excelencia en gestión estratégica y operacional: http://iseor-formations.com/espagnol/index_form_esp.htm
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2021, 21 de junio). *Comunicado de prensa núm. 317/21*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/emec/emec2021_05.pdf
- Longares, O. (2016). "Análisis VRIO, las cuatro características de los recursos que nos hacen ser competitivos". Obtenido de Activa conocimiento: <http://activaconocimiento.es/analisis-vrio/>

- Peine, S., (2019). *Manual de diseño e intervención organizacional*. Serie Creación núm. 54. Facultad de Psicología: Escuela de Psicología. Centro de Investigación en Educación Superior CIES-USS; Santiago.
- Pérez Cepeda, M. d. (15 de abril de 2021). “Zona económica”. Obtenido de: <https://www.zonaeconomica.com/matriz-del-perfil-competitivo/>
- Savall, H.; Zardet, V. y Bonnet, M. (2008). *Mejorar los desempeños ocultos de las empresas a través de una gestión socioeconómica*. Francia: Oficina Internacional del Trabajo, OIT.

CAPÍTULO 3

CASO DE APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CALIDAD (INTERVENCIÓN), CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO “CALIDAD DENTRO DE ESPECIFICACIÓN” DE LA PLANTA PVC CON UN ENFOQUE DE ESTRATEGIAS Y PROCESOS DE CALIDAD

Juan Alfredo Lino Gamiño¹
Rocío de Jesús Moreno Meza²
Marco Antonio Sambrano Aguayo³

Resumen

Vestolit, fabrica y comercializa resinas de cloruro de polivinilo (PVC), su giro de negocio es industrial petroquímica, pertenece al grupo de Orbia Advance Corporation S.A.B. de C.V., una compañía mexicana involucrada en varias industrias como en la construcción e infraestructura, comunicaciones de datos, riego, productos químicos, y mucho más, opera en más de 40 países del mundo.

Vestolit planta 1 está ubicada en Altamira, Tamaulipas, y es una de las mayores productoras de resina PVC en México y Latinoamérica. Actualmente presenta problemas al no lograr cumplir con el objetivo de calidad dentro

¹ Profesor de tiempo completo. Líder del Cuerpo Académico UCOL CA 106. Presidente de la Red RELANE. Doctor en planeación estratégica y dirección de tecnología, Facultad de Contabilidad y Administración de Tecomán, Universidad de Colima. jlino@ucl.mx

² Directora de la Facultad de Contabilidad y Administración de Tecomán, Universidad de Colima. morenomeza@ucl.mx

³ Coordinador turno matutino. Profesor por asignatura. Candidato a doctor en administración, Facultad de Contabilidad y Administración de Tecomán, Universidad de Colima. msambrano@ucl.mx

de especificación de su producto terminado. Este incumplimiento ocasiona pérdidas económicas por retrabajos, material de empaque desperdiciado, material vendido a costo menor, incumplimiento al programa de producción, entre otros.

Por medio de un modelo de mejora de los procesos alineados al *enfoque de estrategias y procesos de calidad* se realizará un plan de trabajo. En el mundo existen 45 productores principales de la resina PVC, haciendo este mercado uno de los más competitivos.

Palabras clave: resina de PVC, calidad, administración de calidad total.

Abstract

Vestolit manufactures and markets polyvinyl chloride (PVC) resins. Its line of business is petrochemical industrial, it belongs to the Orbia Advance Corporation S.A.B. de C.V., a Mexican company involved in various industries such as construction and infrastructure, data communications, irrigation, chemicals, and much more, operates in more than 40 countries around the world.

Vestolit plant 1 is located in Altamira, Tamaulipas, and is one of the largest producers of PVC resin in Mexico and Latin America. It currently presents problems by failing to meet the quality objective within the specification of its finished product. This non-compliance causes economic losses due to rework, wasted packaging material, material sold at a lower cost, non-compliance with the production schedule, among others.

By means of a process improvement model aligned with the approach to quality strategies and processes, a work plan will be carried out. There are 45 main producers of PVC resin in the world, making this market one of the most competitive.

Keywords: PVC resin, quality, total quality management.

Marco teórico

Arce (2010) refiere que:

Las estrategias son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que presentan cierto grado de dificultad en

su formulación y ejecución, es decir, son acciones que, al momento de formularlas, requieren de cierto análisis; y que, al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo (p. 80).

La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma y de otras, es decir, cuando planifica su futuro (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2021), kaizen. Este proceso es representado por el Ciclo de Shewhart o Circulo de Deming (por sus siglas en inglés: Plan, Do, Check, Act), precisamente por ser Shewart su autor y Deming su más reconocido impulsor (Carro Paz y González Gómez, 2008). Algunas de las herramientas utilizadas en la gestión de calidad son: TPM, TQM, TPS, JIT, SMED, KANBAN, VSM, KAIZEN, 5S, CEP, SIX SIGMA.

Conceptos clave:

- *Resina de pvc*. El policloruro de vinilo es el plástico más utilizado a nivel mundial, su producción se basa en la polimerización del monocloruro de vinilo por medio de una reacción exotérmica.
- *Calidad*. “La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (American Society for Quality Control).
- *TQM*. Total Quality Management, administración de la calidad total. Es la prevención o la manera de eliminar los problemas antes de que aparezcan (Carro Paz & González Gómez, 2008).

De acuerdo con su creador, Massaki Imai, la mejora continua (kaizen).proviene de dos ideografías japoneses: “kai”, que significa cambio, y “zen”, que quiere decir mejorar. Así, podemos decir que el kaizen es el “cambio para mejorar” o “mejoramiento continuo”, como comúnmente se le conoce (Carro Paz & González Gómez, 2008).

- **CUERPO DEL TRABAJO**
- Hechos y datos

Nombre y giro de negocio

Vestolit, planta Altamira I, con giro de negocio industrial petroquímica.

Historia de Vestolit

Empresa mexicana desde sus inicios hasta el día de hoy, está ubicada en Altamira, Tamaulipas, México. Capacidad de producción: 360,000 toneladas de resinas pvc. Mexichem planta 1 inició sus operaciones en 1983 con el nombre “Promociones Industriales Mexicanas” (Primex), pasando por diversas etapas de crecimiento. En el 2004, Primex es adquirido por Mexichem, cambiando de nombre, políticas, valores y misión, pero respetando la nómina del personal y su contrato (antigüedad, salario, prestaciones).

En el año 2012 tuvo un incremento de producción de 200 a 270 ton. anuales. Esto debido al ingreso de nueva tecnología y a la especialización de tipos de resina, pasando de seis tipos de resina a sólo dos (resina flexible-P250 y resina rígida-P2225-2). En 2019 Mexichem se convierte en Orbia, revelando su nuevo nombre, marca, propósito y valores, cambiando radicalmente el propósito, valores, compromisos que se tenían con Mexichem.

En 2020, con la llegada de la pandemia Covid19, la empresa tomó acciones de prevención enviando a cuarentena al personal con alguna enfermedad crónica, mayores de 60 años, mujeres embarazadas y/o en periodo de lactancia. Todos los puestos fueron cubiertos por personal eventual y/o cartas de remplazo. A inicios de 2021, Orbia anuncia el cambio de CEO, y con ello el cambio de muchos directivos que venían trabajando desde 1983 con Primex.

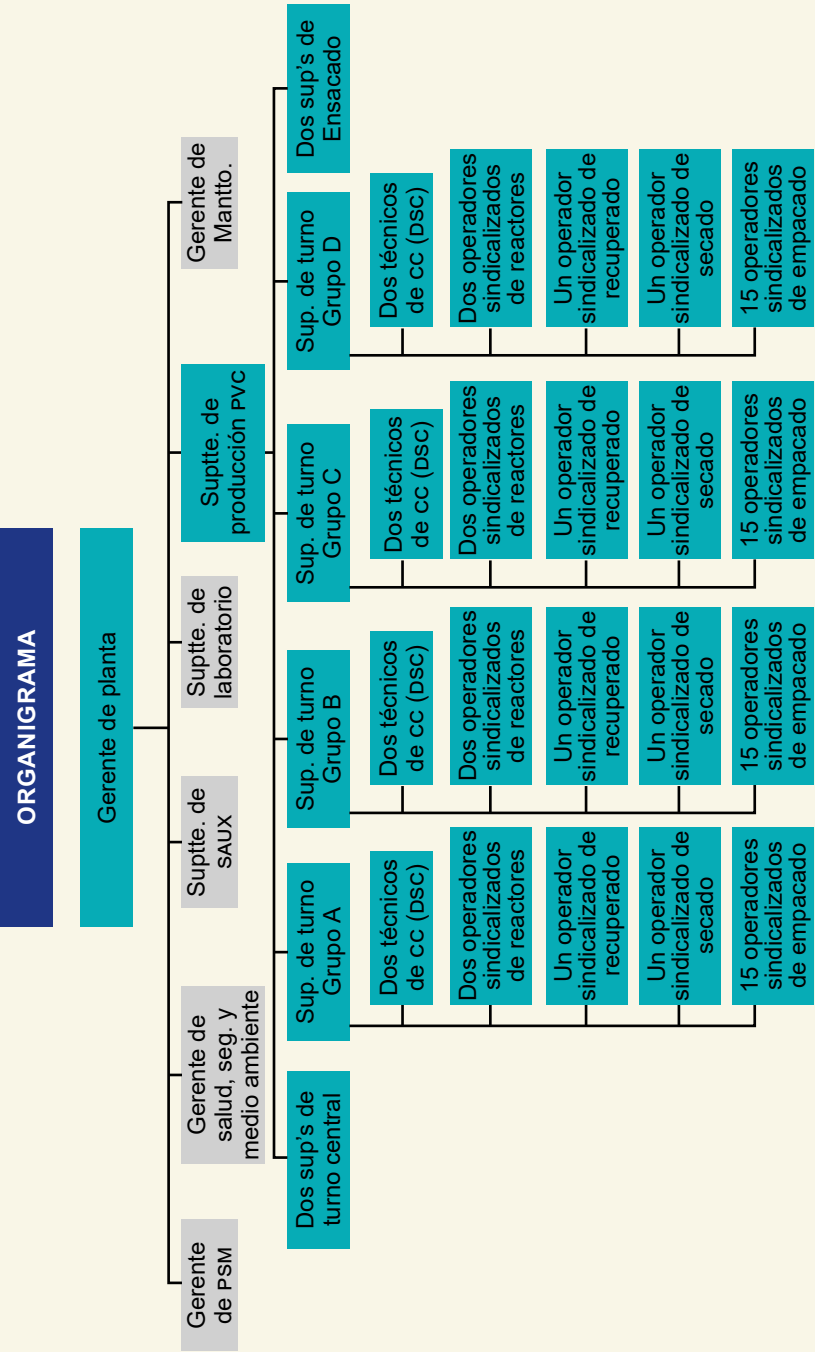
Vestolit, planta Altamira I, cuenta con diversas certificaciones como: industria limpia, ISO14001, SARI (Sistema de Administración de Responsabilidad Integral), SCIS (Sistema de Clasificación Internacional de Seguridad), ISO 9001. En la actualidad, la planta de pvc Altamira I sólo produce dos tipos de resina: flexible (P250) y rígida (P225-2), con una producción anual de 360,000 ton. El área de SOP envía mensualmente el programa de producción, con ella se determinan los días en que se producirán la resina rígida y flexible.

Organigrama

Debido a que la planta labora 24 horas al día, los siete días de la semana, los 365 días del año, el trabajo se realiza en turnos de 12hrs (7:00am a 7:00pm y de 7:00pm a 7:00am). Estas coberturas son realizadas por cuatro grupos de trabajo, con guardias de tres días con tres días de descanso.

A continuación, se muestra el organigrama de la planta, resaltando el departamento de Producción, el cual consta de 100 personas, aproximadamente.

FIGURA 1. ORGANIGRAMA



Fuente: Elaboración propia.

Nueva estrategia

En 2021, con la llegada del nuevo CEO y de cambios importantes en la organización, se crea una nueva estrategia para alcanzar los objetivos del departamento. En la siguiente tabla se muestran algunos de los objetivos:

TABLA 1. REFERENCIA OBJETIVO-RESPONSABLE

Objetivo	Responsable
Generación de resina de fosa	Supervisor grupo D
Calidad dentro de especificación	Supervisor Grupo B (Marbella Jesús Cuevas)
Cumplimiento al programa de producción	Dos supervisores de turno central
Cierre de hallazgos y accidentes	Supervisor Grupo C
Control de inventarios fuera de calidad	Dos supervisores de ensacado
Excelencia en seguridad	Supervisor grupo A

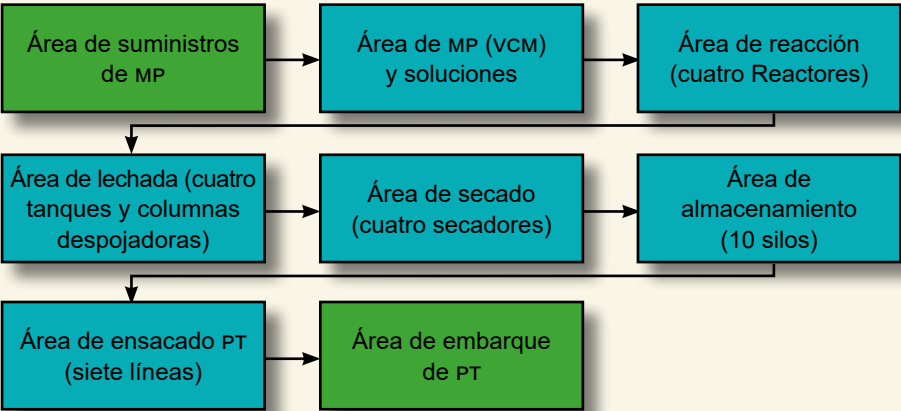
Fuente: Elaboración propia.

Es por ello, como supervisora del grupo B, a Marbella Jesús se le ha asignado liderar el cumplimiento al objetivo calidad dentro de especificación.

Proceso del PVC

El proceso de la planta de PVC es el siguiente:

FIGURA 2. PROCESO DE LA PLANTA DE PVC



Fuente: Elaboración propia.

La producción es denominada por *batch* (área de reactores); después de reactores, el proceso es continuo, ya que es enviado al área de lechada que consta de cuatro tanques de almacenamiento donde se mezcla la resina procedente de los *batches*, de ahí es enviada a las columnas despojadoras donde se elimina la mayor cantidad de VCM por arrastre de vapor, posteriormente pasa al área de secado donde se elimina el agua con ayuda de centrifugas y se seca con ayuda de aire caliente y paneles de agua caliente. Una vez secada la resina es enviada al área de silos donde es almacenada y distribuida a las diferentes líneas de ensacado para ser empacado en la presentación solicitada por el área de SOP.

En todas las etapas del proceso de PVC (en azul) se tienen inspecciones por el departamento de control de calidad.

Calidad

La calidad de la resina que se entrega a PT (producto terminado) se califica de la siguiente manera:

- *Calidad P (película)*. Significa que la resina cumple los estándares para ser utilizada en aplicación grado médico o alimenticio. Esta calificación sólo se da a la resina flexible P250.
- *Calidad N (normal)*. Cumple con las especificaciones acordadas del material, se utiliza principalmente para resina rígida P225-2, utilizada para tubería y perfiles. En el caso de P250 se califica cuando incumple variables críticas de calidad y su uso se asigna más hacia el área de calzado u otra industria que no sea alimenticio o médico.
- *Calidad F (fuera de grado)*. Calificación dada a resina P250 o P225-2 que no cumple ciertos parámetros y su aplicación debe estar asignado a un mercado menos exigente y de baja calidad.

Precio del PVC

De las resinas que se producen en planta 1, se sabe que la resina P250 se ofrece en un precio más elevado debido a su rama de aplicación (médico-alimenticio), a comparación de la resina P225-2, donde su uso es principalmente tubería y perfilería. Los precios aproximados de la resina de PVC se encuentran en 1,200 USD por tonelada (promedio de resina P250 y P225-2). Cuando se ofrece la resina en calidad *fuera de grado*, se pierde 40% del precio total, es decir se vende aproximadamente en 700 USD por tonelada.

Definición del problema o necesidades detectadas

Como supervisora y encargada de liderar el cumplimiento al objetivo de calidad dentro de especificación, cuya meta es 99.25% mínimo, se tuvo reunión con el ingeniero de calidad para revisar la cantidad producida y el material FG entregado del año pasado. Se obtuvo la siguiente información:

- En 2020, con una producción de 325,387 ton. anual, se obtuvo 98.91% de entrega dentro de calidad, esto significa que 3,525 ton. se entregaron en calidad F, incumpliendo la meta de 99.25% como mínimo.

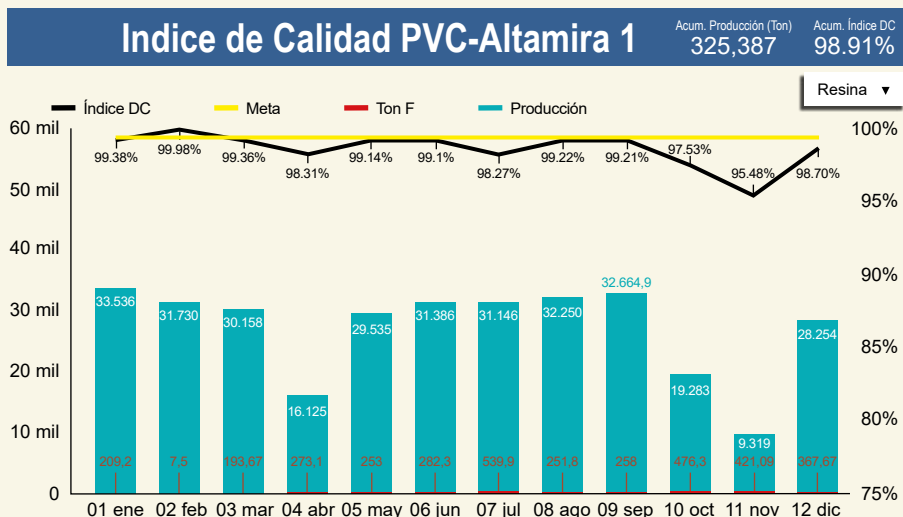
TABLA 2. DATOS POR MES

Mes (2020)	Toneladas entregadas	Toneladas entregadas "F"
Enero	33,536.00	209.20
Febrero	31,730.00	7.50
Marzo	30,158.00	193.67
Abril	16,125.00	273.10
Mayo	29,535.00	253.00
Junio	31,386.00	282.30
Julio	31,146.00	539.90
Agosto	32,250.00	251.80
Septiembre	32,664.90	258.00
Octubre	19,283.00	467.30
Noviembre	9,319.00	421.09
Diciembre	28,254.00	367.67
Total	325,387.00	3,525.00

Fuente: Elaboración propia. Datos por mes de toneladas totales entregadas de las entradas fuera de especificación.

Con lo anterior, se hace referencia a la figura 3.

FIGURA 3. ÍNDICE DE CALIDAD PVC



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica, sólo en los meses de enero, febrero y marzo se alcanzó el cumplimiento al objetivo, siendo abril, julio, octubre, noviembre y diciembre los meses con mayor cantidad de resina entregada en calidad *fuera de grado* de calidad.

- Algunas de las variables de calidad especificadas son:

TABLA 3. DATOS POR VARIABLE

Variable	Especificación
Volátiles/humedad	$\leq 0.30\%$
RVCm	≤ 1 ppm
Retenido M+60	≤ 7
Contaminación extraña	30 máx
Contaminación coloreada (225-2)	1,000 máx
Contaminación coloreada (250)	30 máx
Contaminación total (225-2)	1,000 máx
Contaminación total (250)	30 máx

Fuente: Elaboración propia.

- A continuación, se muestra la cantidad entregada fuera de especificación con su variable de calidad, se calcula su porcentaje y su porcentaje acumulado:

TABLA 4. CALIDAD ENTREGADA

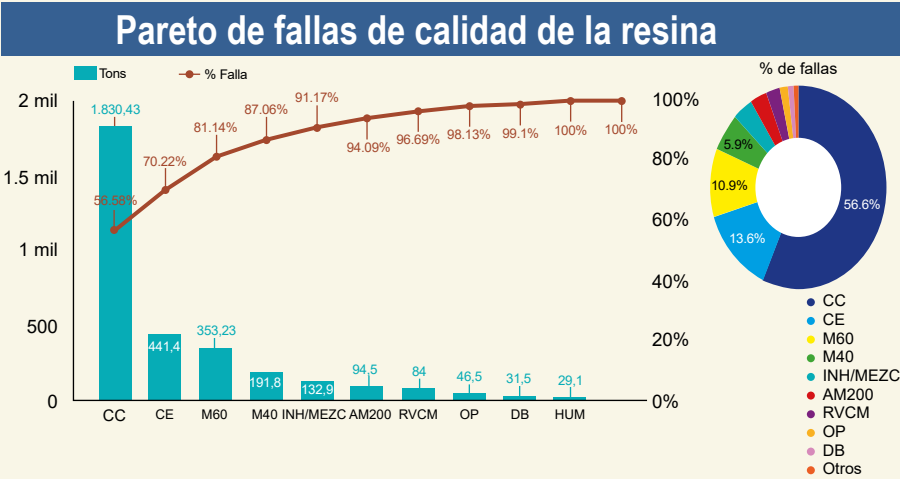
Variable	Toneladas	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Contaminación coloreada	1,830.43	56.58%	56.58%
Contaminación extraña	441.40	13.64%	70.22%
Retenido M+60	353.23	10.92%	81.14%
Retenido M+40	191.80	5.93%	87.06%
Mezcla de resina	132.90	4.11%	91.17%
A través M-200	94.50	2.92%	94.09%
RVC	84.00	2.60%	96.69%
O.pez	46.50	1.44%	98.13%
Densidad	31.50	0.97%	99.10%
Humedad	29.10	0.90%	100.00%
Total	3,235.36	100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de Pareto

Con la información anterior se realiza un diagrama de Pareto para detectar qué variables o qué fallas son las que provoca 80% del incumplimiento, encontrando lo siguiente:

FIGURA 4. FALLAS DE CALIDAD DE LA RESINA



Fuente: Elaboración propia.

Las principales variables de calidad que se entregan fuera de especificación son: *contaminación coloreada*, *contaminación extraña* y *retenido M+60*. Analizando las fallas por tipo de resina, se puede observar que el porcentaje mayor corresponde a la contaminación coloreada con más del 50%, seguida por la contaminación extraña.

Análisis de las causas

Para lograr llegar a la causa raíz de problema, se han utilizado diversas herramientas de calidad.

Lluvia de ideas

Con la participación del personal de producción (supervisores, técnicos de SCD, operadores), se inicia una lluvia de ideas para determinar las causas que consideren pueden generar estas fallas

A continuación, se muestra lo obtenido en la tabla 5:

TABLA 5. LLUVIA DE IDEAS PARA LA CALIDAD POR CONTAMINACIÓN

Problema: Calidad F por contaminación	
Descripción del problema: En el 2020 no se cumplió el objetivo de calidad dentro de especificación se obtuvo 98.91% vs. 99.25% de la meta. El 70.22% de las fallas de calidad fue debido a la contaminación coloreada (56.58%) y extraña (13.6%), siendo éstas las principales variables por las cuales no se cumplió el objetivo de calidad dentro de especificación.	
Lluvia de ideas	
1	Mal lavado de las columnas despojadoras en el arranque de la producción.
2	Arranque de columnas con alto flujo de vapor y baja concentración de lechada.
3	Falta de lavado a tanques amortiguadores.
4	Fuga DMW en hojas de paneles de secadores.
5	Paro de columna con alto flujo de vapor y baja concentración de lechada.
6	Control de temperatura de secadores.
7	Falta de estandarización en método de arranque de columnas despojadoras.
8	Falta de lavado/mal lavado de recirculación de tanque amortiguador/secador.
9	Falta de atemperación de columnas previo a barrido con lechada.
10	No se cumplen los lavados de columna programados (dos al día) y se hacen a destiempo o se dejan de hacer para no meter "ruido o descontrol a la secuencia".
11	Falta de limpieza con BAP (bomba de alta presión) a tanques amortiguadores (D-5201-A/B).
12	Falta de programación limpieza con BAP a columnas despojadoras.
13	Alimentación inestable en columnas por filtros sucios (taconamiento, bajo nivel de amortiguador).

Fuente: Elaboración propia.

De lo anterior, se eligen, por votación, sus causales (véase tabla 6).

TABLA 6. MÉTODO MULTI-VOTACIÓN

Método multivotación													Total de puntos
Causa	MJC	CHS	JLM	ACR	MLCM	VAOP	JEPV	CLLG	EGER	REVC	IP4	AARM	
1	2	2	2	2	1	2	4	2	1	5	4	3	30
2	4	4	3	4	4	4	5	3	2	5	4	4	46
3	4	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	1	31
4	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	4	3	21
5	2	2	1	1	1	2	3	2	1	5	4	4	28
6	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4	27
7	3	3	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	41
8	4	2	2	4	5	4	2	5	2	4	3	3	40
9	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	2	18
10	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	34
11	5	2	1	3	3	4	3	4	3	2	2	1	33
12	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	41
13	4	1	1	2	3	2	3	3	5	5	4	3	36
2. Elegir las causas que reciban el mayor número de votos, si quedan más de cinco causas, volver a votar hasta que se reduzcan a cinco o tres causas.													

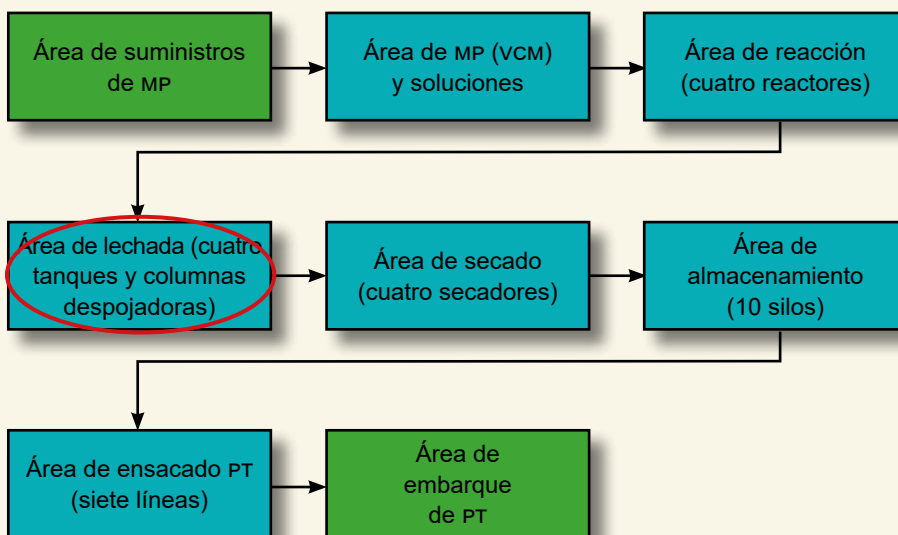
Fuente: Elaboración propia.

Realizando la multivotación se determinan las causas más probables:

- *Causa 2.* Arranque de columnas con alto flujo de vapor y baja concentración de lechada.
- *Causa 7.* Falta de estandarización en método de arranque de columnas despojadoras.
- *Causa 8.* Falta de lavado/mal lavado de recirculación de tanque amortiguador/secador.
- *Causa 12.* Falta de programación limpieza con BAP a columnas despojadoras.

Esto significa, con base en la experiencia del personal, la contaminación está siendo generada en el área de lechada (véase figura 5).

FIGURA 5. FLUJO DE PROCESO



Fuente: Elaboración propia.

Uso de la herramienta “5 por qué” y resultado de análisis

Con la información anterior se utiliza la herramienta de “5 por qué” para encontrar la causa raíz de las fallas.

TABLA 7. LOS “5 POR QUÉ”**Causa 2. Arranque de columnas con alto flujo de vapor y baja concentración de lechada.**

¿Por qué? Porque la secuencia de operación así está definida.

¿Por qué? Porque el objetivo es atemperar la columna antes de alimentar la lechada (considera vapor y temperatura del domo).

¿Por qué? Porque busca asegurar el RVCM dentro de especificación (<1ppm).

Causa 7. Falta de estandarización en método de arranque de columnas despojadoras (lavados, barridos).

¿Por qué? Porque cada grupo de trabajo lo hace a su criterio y experiencia.

¿Por qué? Porque no se sigue o no hay instrucción de lavado y/o arranque de columnas.

¿Por qué? Porque no se mide el impacto (en PT) al tener un mal arranque en proceso.

¿Por qué? Porque falta liderazgo de parte de superintendente del área.

Causa 8. Falta de lavado o mal lavado de recirculación del tanque amortiguador al secador.

Mismo escenario que causa 7

Causa 12. Falta de programación de limpieza con BAP (bomba de alta presión) proveedor HMI a columnas (Col. A y C-055-02)

¿Por qué? Porque falta seguimiento al programa de acciones preventivas (PVC-F-079).

¿Por qué? Porque no se ha difundido el programa.

¿Por qué? Porque no se tiene definido al responsable.

¿Por qué? Porque falta liderazgo de parte de superintendente del área.

Fuente: Elaboración propia.

Resultado del análisis:

- *¿Por qué? Porque busca asegurar el RVCM dentro de especificación (<1ppm).* Continuar con el cumplimiento de la especificación, pero revisar la secuencia de operación.
- *¿Por qué? Porque falta liderazgo de parte del superintendente del área.* Se requiere que el superintendente y cada uno de los supervisores se involucren en las fallas de calidad generadas, por medio de reportes o correo electrónico, y se tomen acciones correctivas y preventivas.

Es aconsejable compartir el programa de actividades y de responsabilidades de acciones preventivas lo antes posible para alinearlos a las actividades del personal e iniciar su cumplimiento.

Propuesta de mejora

Con base en los resultados obtenidos de las herramientas utilizadas, se desarrolla una propuesta de mejora continua con enfoque a proceso. La gestión de los procesos y el sistema en conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar).

Planear

Reducir en 50% la contaminación extraña y coloreada en área de proceso (específicamente en columnas despojadoras), antes de entregar a producto terminado. Esto significa entregar un máximo de 100 ton. al mes de calidad F.

Se realiza un equipo de mejora conformado por:

1. Departamento de Producción:

- Ing. Marbella Jesús Cuevas. Supervisora de producción, grupo B (líder, con 18 años de experiencia).
- Supervisor de producción turno central (36 años de experiencia).
- Técnico de cuarto de control (25 años de experiencia).
- Operador de reactores (20 años de experiencia).

2. Departamento de Ingeniería:

- Ing. de proceso (tres años de experiencia).

3. Departamento de Calidad:

- Ing. de calidad (cinco años de experiencia).

4. Departamento de Mantenimiento:

- Supervisor de mantenimiento (cinco años de experiencia).
- Electromecánico de turno (15 años de experiencia).

Este equipo se enfocará, principalmente, en la planta de PVC, específicamente en el área de lechada. La planificación será semestral, pero dependerá

de los resultados mensuales. Con base en los resultados obtenidos en los ejercicios anteriores se desarrolla la siguiente propuesta (véase tabla 8):

TABLA 8. PROPUESTA

Causa	Arranque de columnas con alto flujo de vapor y baja concentración de lechada
Acción	Revisar la secuencia para considerar otras variables (como relación vapor/lechada, densidad).
Responsable	Marbella Jesús Cuevas, supervisora de grupo B.
Causa	Falta de estandarización en método de arranque de columnas despojadoras
Acción	Revisar, modificar instrucción de lavado de arranque y paro.
Responsable	Marbella Jesús Cuevas.
Causa	Falta de lavado/ mal lavado de recirculación de tanque amortiguador al secador
Acción	Revisar, modificar instrucción de lavado de arranque y paro. Reporte de condiciones de arranque por parte de supervisor en formato y seguimiento del superintendente.
Responsable	Marbella Jesús Cuevas.
Causa	Falta de programación limpieza con BAP a columnas despojadoras
Acción	Revisar frecuencia de inspección y evaluar limpieza de HMI, definición del superintendente de producción.
Responsable	Marbella Jesús Cuevas, supervisora de turno central y superintendente de producción.

Fuente: Elaboración propia.

Plan de implementación y mejora continua

Hacer

TABLA 9. PLAN DE ACCIÓN

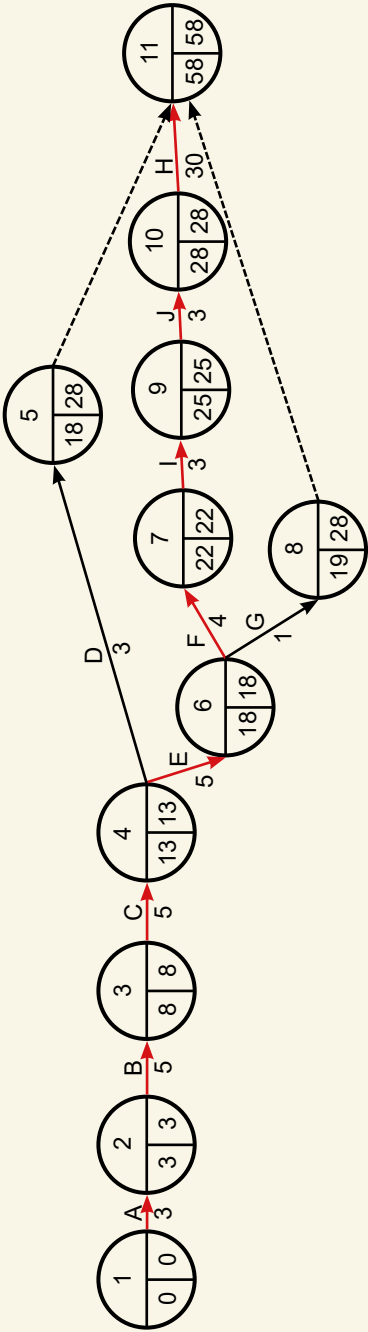
PLAN DE ACCIÓN Objetivo: Disminuir la calidad F por contaminación						
ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO	CUANDO EMPEZAR	
1. Revisar la secuencia para considerar otras variables (como vapor/lechada, densidad)	A	Realizar reunión con responsable de SCD para revisar la secuencia de arranque y de operación normal.	Sup. Turno cental/ MUC	<ul style="list-style-type: none">• Ingeniero de SCD• Supervisor (s) de PVC• TCC y operadores de planta• Disponibilidad de tiempo	3 días	Inmediatamente
	B	Realizar los ajustes y los cambios que la secuencia de arranque y operación normal requiera.	Ingeniero SCD	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad de tiempo• Equipo de computo	5 días	Al concluir A
	C	Realizar las pruebas y monitoreos en SCD antes de dejar de línea.	Ingeniero SCD, Superintendente de PVC	<ul style="list-style-type: none">• Ingeniero de SCD• Supervisor (s) de PVC• TCC y operadores de planta• Disponibilidad de tiempo• Equipo de computo	5 días	Al concluir B
	D	Capacitar a todo el personal de producción en las secuencias de arranque y operación normal.	Ingeniero SCD, Sup. Turno cental	<ul style="list-style-type: none">• Sala de junta o capacitación• Equipo de computo• Cuaderno y/o filosofía de operación• Disponibilidad de tiempo de supervisores, TCC y operadores de reactores.	3 días	Al concluir C
2. Revisar y modificar la instrucción de lavado, de arranque y de paro	E	Modificar la instrucción de lavado, arranque y paro	MUC	<ul style="list-style-type: none">• Equipo de computo• Disponibilidad de tiempo de operador, TCC y supervisor de producción	5 días	Al concluir C
	F	Capacitar al personal (operadores, TCC y supervisores) en las instrucciones modificadas.	Sup. Turno cental/ MUC	<ul style="list-style-type: none">• Equipo de computo• Disponibilidad de tiempo de operador, TCC y supervisor de producción• Recorrido en área de proceso	4 días	Al concluir E
3. Reporte de condiciones de arranque por parte de supervisor en formato y seguimiento de Supple.	G	Realizar formato de condiciones operativas de arranque (T, P, flujo, ect) vs contaminación obtenida	MUC	<ul style="list-style-type: none">• Equipo de computo• Disponibilidad de tiempo	1 días	Al concluir E
	H	Enviar formato de condiciones y analizar los datos	Supervisor de TC, PVC	<ul style="list-style-type: none">• Equipo de computo• Disponibilidad de tiempo	30 días	Al concluir G
4. Revisar frecuencia de inspección y evaluar limpieza de HMI. Definir por parte de Supple.	I	Revisar las actividades preventivas de limpieza y estandarizar.	Supervisor de TC, Superintendente de PVC	<ul style="list-style-type: none">• Equipo de computo• Disponibilidad de tiempo• Comité sindical	3 días	Al terminar F
	J	Capacitar al personal (operadores, TCC y supervisores) en las instrucciones modificadas.	Supervisor de TC, Superintendente de PVC	<ul style="list-style-type: none">• Equipo de computo• Disponibilidad de tiempo• Comité sindical	3 días	Al terminar I

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de PERT

Teniendo en cuenta el plan de implementación se realiza un diagrama de PERT, y se obtiene la ruta crítica: A, B, C, E, F, I, J, H (véase figura 6):

FIGURA 6. DIAGRAMA DE PERT



Fuente: Elaboración propia.

Una vez concluidas todas las actividades, y con base en los resultados obtenidos (condiciones de operación, calidad en proceso y producto entregado), se determinará si se mantienen o se reevalúan las actividades.

Verificar

A inicios de julio de 2022 se mostró a la gerencia y superintendencia el avance de este trabajo, y se llegó al acuerdo, junto con SOP, bajar la producción en ciertos días para realizar el lavado de las columnas despojadoras y sus equipos periféricos con bomba de alta presión, con el fin de iniciar el plan de actividades con equipos limpios y monitorear su desarrollo.

A continuación se muestran algunas imágenes del equipo internamente:

FIGURAS 7 A 10. VERIFICACIÓN DE EQUIPO



Domo de la columna C-5301-B despojadora antes del lavado



Interior de la columna C-5301-B despojadora antes del lavado



Interior de la columna C-055-02 antes del lavado



Interior de la columna C-056-01 antes del lavado

Fuente: Elaboración propia.

El superintendente de producción reconoce que falta capacitar personal que ingresa al lavado de la columna, ya que por el momento sólo cuenta con dos personas en toda la planta. Se inicia convocatoria para operadores que deseen y tengan aptitudes para realizar esta actividad e iniciar el proceso de capacitación.

FIGURA 11. PROCESO DE CAPACITACIÓN

Mexichem. SOLICITUD DE TRABAJO

Fecha: 13/05/2021

A Realizar ☐ Cambio al Proceso ☒ Orden de Trabajo

Planta Solicitante: PVC

Solicitud No.: _____

Descripción del Problema: Producción PVC

Equipo Relacionado: C-056-01 / C-056-01 / C-5201 A

Descripción General del Problema:

Actualmente durante los arranques de las columnas desgasificadoras C-056-01 / C-056-01 / C-5201 A, se tiene una inestabilidad y contaminación de resina debido a la secuencia de alimentación de vapor a través del controlador de vapor con un set-point de 103°C ocasionando una degradación de resina por el flujo de vapor al tratar de alcanzar el set-point debido al arranque en frío del equipo por paro.

Esto ocasiona generación de resina de fosa debido a que se tiene que alcanzar a fosa de efluentes hasta alcanzar la calidad deseada en las columnas desgasificadoras.

Antecedentes

Hechos y Datos en Unidades de Ingeniería:

Al día de hoy se generan 8 toneladas de resina de fosa por la secuencia de arranque de columna con exceso de calentamiento al querer alcanzar el set-point de operación con el equipo frío.

Impactos y Requisitos

Productividad: Cantidad (Métrico): _____

Calidad: (Especificaciones) _____

Eficiencia: (%) _____

Costo: (Métrico) _____

Seguridad: (Cumplimiento de Normatividades) _____

Entorno: (Cumplimiento de Legislación Ambiental) Especificar Norma _____

Moral: (Condiciones de Trabajo Específicas) _____

OTro: _____

Trabajo Deseado:

Modificación de secuencia de COLUMON para ajustar el arranque que permita tener resina en calidad por medio de un control vapor-lechada al inicio.

Objetivo:

Minimizar la cantidad de resina de fosa generada durante los arranques de columnas desgasificadoras por el exceso de vapor.

Requisitos del Trabajo Solicitado:

Ajustar secuencia COLUMON en su secuencia de arranque para iniciar con un control de vapor lechada hasta alcanzar el set-point de temperatura en torre de columna (Reserva al punto).

Formulario de Gestión de Control de Energía (Forma 2 del DGP-SEI)

NOTA: Antes de firmar los subseccionarios de este control, se requiere leer y conocer el Formulario de Gestión de Control de Energía (Forma 2 del DGP-SEI).

Forma y Fecha de Autorización	Forma y Fecha de Reautorización
Superintendente de Producción / <i>[Firma]</i>	
Responsable de Mantenimiento	
Ingeniero de P&ID	
Gerente de Planta	
Ingeniero de Sistemas de Control	

☐ Sistema de Control Distribuido

Forma y Fecha de Autorización	Forma y Fecha de Reautorización
Superintendente de Producción	
Responsable de Mantenimiento	
Ingeniero de P&ID	
Ingeniero de Sistemas de Control	

Producción PVC

Departamento solicitante: _____

Fecha requerida: 13/05/2021

Nombre y Firma del Gte. Ingeniería Varios: Miguel Ángel Rivera Hernández

Nombre y Firma del Gerente de planta: Francisco Javier Nava Corral

Para ser llenado por el Gerente de Ingeniería

Persona Asignada: _____

Fecha de inicio: _____

Clave: _____

Probable Fecha de Terminación: _____

Fuente: Elaboración propia con soporte de formato de la propia empresa.

Se inicia el proceso de validación de las acciones definidas de acuerdo con lo siguiente:

1. Se revisa la secuencia con ingeniero de SCD, se realiza la solicitud de trabajo para que inicie los cambios en el control distribuido (véase figura 12):

FIGURA 12. CAMBIO EN EL CONTROL DISTRIBUIDO


RE: ST - Filosofía de arranque Columna Despojadora.

Mensaje enviado con importancia Alta.


 Diagrama de Flujo de secuencia COLC056_MON.pdf
 598 KB

Hola Francisco,

Anexo diagrama de flujo que muestra las modificaciones que se realizarán en la secuencia

1. Paso 100. Adición de valores iniciales de las nuevas variables locales
2. Paso 200.
 - a. Actualización del conteo del nuevo TIMER
 - b. Ejecución de la nueva subrutina OPER_FIC024
3. Modificación a subrutina ARRAN_C05601
 - a. Comandos para abrir 056-FIC-013 en modo MANUAL al 40%
 - b. Espera de 5 minutos
 - i. Actualización del conteo del nuevo TIMER
 - ii. Ejecución de la nueva subrutina OPER_FIC024
 - c. Comando para 056-FIC-013 en modo AUTO

Favor de revisar e indicarme fecha de reunión para revisión.

Saludos.

Cordialmente / Kind regards,

José Alberto Herrera Arcos
 Ingeniero de Sistemas de Control y Proyectos

T: 8332290125
 M: 8332310572
 E: jose.herrera@vestolit.com

vestolit.com
 orbia.com





 Please consider the environment before printing this email.

Fuente: Elaboración propia con soporte de formato de la propia empresa.

Una vez concluidos los cambios, se envía correo electrónico a todo el personal de producción como familiarización y seguimiento a los cambios.

Se da seguimiento a la secuencia y sus resultados.

- 2. Se concluye la modificación de la instrucción de arranque de columnas despojadoras, se encuentra en proceso de revisión, posteriormente se familiarizará al personal.
- 3. Se genera archivo de seguimiento a condiciones de arranque, entre las cuales se encuentran:

TABLA 10. FICHA DE DOCUMENTACIÓN

Turno:	Fecha:
Grupo:	
Columna:	
Densidad (0N-DT-001):	
Temperatura de domo:	
Flujo de lechada:	
Contaminación obtenida:	

Fuente: Elaboración propia.

Dicho formato se encuentra en red (One Drive), el ingeniero de calidad será el responsable de realizar el análisis correspondiente.

- 4. Se revisa formato de actividades preventivas, en este caso es el PVC-F-079, que esté actualizado en red utilizada en planta y se le ha asignado responsables.
Para el caso de las columnas despojadoras queda de la siguiente manera:

TABLA 11. REVISIÓN DE ACTIVIDADES

Area	Sub-área	Ubicación/ Equipo	Actividad	Responsable	Frecuencia (Días)
Lechada	Descarga de Reactores 1 y 2	G-5101-A/B	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15
Lechada	Descarga de Reactores 3 y 4	G-5112-A/B	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	90
Lechada	Transferencia de Blow Down a Tanques de Lechada	G-5110 y G-5110C	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	90
Lechada	Transferencia de Blow Down a Tanques de Lechada	G-065-01 A/B	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15
Lechada	Transferencia Tanques de Lechada a Tanques Flash	G-065-02 A/B/C	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15
Despolvo	Columna Despoladora A C-5201A	E-5201 A CDA ALFA-LAVAL	Limpieza con BAP de Columna e intercambiador de calor	Antonio Chirinos	120
Despolvo	Columna Despoladora B C-5301B	E-5301 A CDB ALFA-LAVAL	Limpieza con BAP de Columna e intercambiador de calor	Antonio Chirinos	120
Despolvo	Columna Despoladora C-065-02	E-065-01 CDO065-02 ALFA-LAVAL	Limpieza con BAP de Columna e intercambiador de calor	Antonio Chirinos	120
Despolvo	Columna Despoladora C-066-01	E-066-01 CDO066-01 ALFA-LAVAL	Limpieza con BAP de Columna e intercambiador de calor	Antonio Chirinos	120
Despolvo	Columna Despoladora A C-5201A	52-HV-223 A a 52-HV-223 J + 52-HV-250/251	Inspección de espesas (aponamiento y/o fugas)	Antonio Chirinos	30
Despolvo	Columna Despoladora B C-5301B	52-HV-223 K A LA 52-HV-223 U	Inspección de espesas (aponamiento y/o fugas)	Antonio Chirinos	30
Despolvo	Columna Despoladora C-065-02	53-HV-223 A a 53-HV-223 J + 53-HV-250/251	Inspección de espesas (aponamiento y/o fugas)	Antonio Chirinos	30
Despolvo	Columna Despoladora C-066-01	53-HV-223 K A LA 53-HV-223 U	Inspección de espesas (aponamiento y/o fugas)	Antonio Chirinos	30
Despolvo	Columna Despoladora A C-5201A	55-HV-223 A a 55-HV-223 J + 55-HV-250/251	Inspección de espesas (aponamiento y/o fugas)	Antonio Chirinos	30
Despolvo	Columna Despoladora B C-5301B	55-HV-223 K A LA 55-HV-223 U	Inspección de espesas (aponamiento y/o fugas)	Antonio Chirinos	30
Despolvo	Columna Despoladora C-065-02	56-HV-223 A a 56-HV-223 J + 56-HV-250/251	Inspección de espesas (aponamiento y/o fugas)	Antonio Chirinos	30
Despolvo	Columna Despoladora C-066-01	56-HV-223 K A LA 56-HV-223 U	Inspección de espesas (aponamiento y/o fugas)	Antonio Chirinos	30
Despolvo	Columna Despoladora A C-5201A	Filtro Vapor F-XXXX	Limpieza de elementos filtrantes	Antonio Chirinos	120
Despolvo	Columna Despoladora B C-5301B	Filtro Vapor F-065-02	Limpieza de elementos filtrantes	Antonio Chirinos	120
Despolvo	Columna Despoladora C-065-01	Filtro Vapor F-066-01	Limpieza de elementos filtrantes	Antonio Chirinos	120
Despolvo	Transferencia Lechada Columna Despoladora A	G-5201-A/B/C	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15
Despolvo	Transferencia Lechada Columna Despoladora B	G-5301-A/B/C	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15
Despolvo	Transferencia Lechada Tanque Flash a Columnas Nuevas	G-065-04/ G-066-04A/B	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15
Despolvo	Transferencia Lechada Columnas a Amortiguador	G-065-03 A/B / G-066-01	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15
Despolvo	Columnas Despoladoras	G-065-05 A/B	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15
Despolvo	Columnas Despoladoras	G-5204 B/C	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15
Despolvo	Sistema de lavado Espesas C-5201A/C-5301B	G-1107 E/F	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15
Despolvo	Sistema de lavado Espesas C-065-02/C-066-01	Filtros HDMM L-XXX (G-XXXX)	Cambio de equipo en operación	Antonio Chirinos	15

Fuente: Elaboración propia.

Actuar

Con los resultados obtenidos del paso anterior, se inicia la creación de una instrucción de trabajo donde se definen responsabilidades para el lavado manual de las columnas despojadoras de las áreas involucradas (operadores, mantenimiento, supervisores, proveedor, superintendente), y se define la frecuencia según el programa de actividades preventivas. Una vez concluido, es importante familiarizar y capacitar al personal involucrado.

Cuando se concluya la modificación de la secuencia de la columna y se tengan datos suficientes de condiciones de arranque, se concluirá la modificación de la instrucción de arranque de las columnas despojadoras para continuar su familiarización y capacitación del personal operativo.

Conclusiones

Si bien es cierto que Orbia es una empresa de clase mundial que tiene participación en varias industrias, y que cuenta con certificaciones específicas de cada país (pero también internacionales como las ISO), también es cierto que en planta 1, una empresa con muchos años en la industria con personal capacitado, ha sufrido de los cambios organizacionales y esto se ve reflejado en el seguimiento a su sistema de gestión de calidad. Esta falta de control o seguimiento se ve reflejado en problemas recurrentes como el cumplimiento al objetivo de cumplimiento de entrega en especificación, donde nos acostumbremos a ciertos resultados en lugar de enfocarnos y realizar proyectos de mejora continua.

En este trabajo se han utilizado varias herramientas de mejora de calidad, el resultado de ellas ha dado información importante para encontrar la causa raíz e iniciar la solución del problema. Muchas de las herramientas utilizadas son conocidas por la mayoría del personal; sin embargo, la falta de liderazgo y la poca participación del personal agudizan estos problemas.

Es importante el reconocimiento al personal que participa en los proyectos de mejora continua, pero también al personal operativo cuando se obtienen resultados favorables.

Hasta el avance que se tiene en este proyecto, se han visto buenos resultados, si bien falta tener resultados de contaminación mes a mes para dar un resultado más certero, sí se ha reflejado un buen avance en la participación activa del personal, el cual es importante para continuar con el desarrollo del trabajo.

Bibliografía

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2021). “Plan de mejoras. Herramientas de trabajo”. Argentina: Universidad de Antofagasta. Obtenido de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Arce Burgoa, L. G. (2010). “Cómo lograr definir objetivos y estrategias empresariales”. Universidad Católica Boliviana San Pablo. Cochabamba, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Recuperado el 1 del 7 de 2021, de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942454010>
- Asturias Corporación Universitaria[©] (2021). *Definición y principios del Lean Management*. España: Asturias Corporación Universitaria[©].
- Carro Paz, R. y González Gómez, D. (2008). *Administración de la calidad total*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Indicar: S/A (2021). “Objetivos y estrategias”. Obtenido de: <https://ocw.ehu.eus/file.php/131/marketing/tema-4-objetivos-y-estrategias/tema-4.pdf>
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey D.R. © (2018). *Pasos de la metodología 8D*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey D.R. ©.
- (2018). *Tema 3: la metodología 8D para la solución de problemas*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey D.R. ©.
- (2018). *Liderazgo para la calidad*. Mexico : Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey D.R. ©.
- Marquet Palomer, R. (2021). “Innovación y mejora continua”. España: EAP Vilassar de Dalt (Barcelona). Institut Català de la Salut. Obtenido de: <http://projectes.camfic.cat/CAMFiC/Seccions/GrupsTreball/Docs/Qualitat/InnovacionmejoraRMarquet.pdf>
- Matiz P., F. (2010). “Cómo lograr que los objetivos se cumplan”. Calí: M&A Matiz & Asociados[©]. 2010. Obtenido de: <http://www.matizyasociados.com/wp-content/uploads/2014/01/objetivos.pdf>
- Monterrey, D. I. (2018). *Ciclo de control*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey D.R. ©.
- Socconini, L. (2019). *Lean manufacturing. Paso a paso* (1a. ed.). Valencia, 558-08026. Barcelona: Marge Books.
- Unir (2021). *Herramientas para la calidad*. España: UNIR Universidad de la Rioja.
- Vestolit (2021). *Índice de calidad pvc*. Tamaulipas, México: Vestolit.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL TRABAJO DESDE CASA EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CASO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA SUR

María del Rosario de la Torre Cruz¹
César Amador Díaz Pelayo²

Resumen

A casi tres años (2020) de los primeros brotes del Covid-19 en nuestro país y las medidas preventivas tomadas por los diversos organismos (tanto públicos, como privados) para frenar contagios en empresas que emplean a un número considerable de colaboradores en espacios reducidos, no ventilados o con sistema de aire acondicionado compartido, se optó por el trabajo desde casa, conocido a nivel mundial como “home office”, gracias al avance de la tecnología.

El objetivo del home office o teletrabajo es lograr un balance entre la flexibilidad y la seguridad de la estructura laboral, así como mejorar el nivel de competitividad y rendimiento de las empresas. La presente investigación aborda el análisis sobre la medición y seguimiento del ambiente de trabajo dentro de un *sistema de gestión de calidad* en una institución educativa, en específico del Centro Universitario de la Costa Sur (CUCSUR), tomando en cuenta el factor relacionado con el home office para los trabajadores de dicha organización, sus beneficios e impacto en el servicio.

La metodología utilizada fue la revisión bibliográfica de material especializado en clima laboral, diseño de un instrumento de medición electrónico,

¹ Doctora en educación PH. D. por la UBC. Profesora de tiempo completo del Departamento de Ciencias de la administración, del CUCosta Sur, UdeG. Perfil Prodep. Miembro del CA UdeG 1018 Administración, Calidad educativa y Redes internacionales en las Ciencias Económico Administrativas.

² Doctor en mercadotecnia por la UPAEP. Profesor de tiempo completo del Departamento de Ciencias Administrativas, del CUCosta Sur, UdeG. Perfil Prodep y miembro de CA.

que se aplica al personal involucrado en el sistema, los resultados obtenidos permiten analizar el reflejo de la productividad a pesar de la contingencia sanitaria mediante esta modalidad de trabajo, generando proyectos que establezcan estrategias de mejora para el desempeño del personal como: motivación al personal, programas anuales de capacitación, estímulos y reconocimientos. Aumentando su productividad al generarse un entorno adecuado para el desempeño de sus actividades e incrementando a su vez la satisfacción del usuario final.

Palabras clave: sistema de gestión de calidad, clima laboral, home office, productividad, institución educativa.

Abstract

Almost two years after the first outbreaks of Covid-19 in our country and the preventive measures taken by the various organizations (both public and private) to stop infections in companies that employ a considerable number of collaborators in small, non-ventilated spaces or with a shared air conditioning system, they opted for working from home, known worldwide as "home office", thanks to the advancement of technology.

The objective of the home office or teleworking is to achieve a balance between the flexibility and security of the labor structure, as well as to improve the level of competitiveness and performance of companies. This research addresses the analysis of the measurement and monitoring of the work environment within a quality management system in an educational institution, specifically the Centro Universitario de la Costa Sur (CUCSUR), taking into account the factor related to the home office for the workers of said organization, its benefits and impact on the service.

The methodology used was the bibliographic review of specialized material on work environment, design of an electronic measurement instrument, which is applied to the personnel involved in the system, the results obtained allow us to analyze the reflection of productivity despite the health contingency through this work modality, generating projects that establish improvement strategies for staff performance such as: staff motivation, annual training programs, incentives and recognition. Increasing your productivity by generating an adequate environment for the performance of your activities and increasing the satisfaction of the end user.

Keywords: quality management system, work environment, home office, productivity, educational institution.

Introducción

El clima laboral constituye un indicador de la calidad de vida laboral que sirve para identificar el ambiente en que los trabajadores desarrollan sus actividades (Velázquez, García, Rodríguez, & González, 2018). La mayoría de las empresas públicas y privadas hacen énfasis en trabajar para mantener, generar y desarrollar procesos que aumenten la efectividad de los servicios prestados; descuidando al elemento humano con respecto al ambiente social en que estos cumplen con sus funciones, como resultado, se obtiene un clima laboral inadecuado; sin embargo, en la actualidad, el hombre denominado como “talento humano” ha tomado tanta importancia que se lo considera el eje central del sistema empresarial.

Arias y Arias (2014) señalan que el clima organizacional y la satisfacción laboral han sido, quizá, las variables más estudiadas en el ámbito laboral considerando tres enfoques para conceptualizarlo. Los enfoques objetivos se concentran en las características de la organización, mientras que los enfoques subjetivos se enfocan en los trabajadores; sin embargo, los enfoques integradores toman en cuenta a ambos factores.

El clima laboral influye en el comportamiento de las personas que trabajan en la organización y de ahí la relevancia de su estudio, al considerarse que es un buen predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se dan en la organización, así como de la productividad, eficacia y desempeño empresarial (Borda, 2016).

Planteamiento del problema

En esta época de contingencia sanitaria, sin lugar a dudas, se ha adoptado una forma de trabajo que anteriormente no era usual en gran cantidad de empresas, el home office, o también llamado “teletrabajo”, o “trabajo en casa”. A mediados de marzo de 2020, toda actividad laboral, académica y económica se detuvo de manera abrupta, por lo que las instancias de salud, así como los gobiernos, tuvieron que aplicar medidas sanitarias emergentes para salvaguardar la salud e integridad de las personas.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), medidas drásticas y emergentes, como el cierre de empresas de giros no considerados esenciales, el cierre de las instituciones de educación en los diferentes niveles, la suspensión de vuelos, cese de grandes reuniones, así como de diferentes lugares de trabajo, fueron solamente medidas iniciales que se consideraban serían a corto plazo, como una estrategia para frenar la curva de contagios, y con ello frenar su propagación.

En este sentido, el problema de investigación se plantea en función de identificar las fortalezas, así como las principales áreas de oportunidad

relacionadas, que afectan al personal involucrado en el sistema de gestión de calidad (SGC) del CUCSUR para crear y mantener un ambiente de trabajo armónico y productivo entre ellos, en tiempos de contingencia sanitaria y como resultado de la modalidad de home office o trabajo en casa.

El SGC cuenta con un antecedente de 16 años de implementación en el CUCSUR, perteneciente a la red universitaria de la Universidad de Guadalajara, manteniendo el liderazgo de los centros universitarios regionales y temáticos de la zona metropolitana de la red universitaria. Dichos procesos son medidos, analizados y evaluados en cuanto al procedimiento de ambiente de trabajo o clima laboral documentado en el Sistema (CUCSUR, 2021). Como parte de las acciones para contener la curva de contagios en la comunidad universitaria, la Universidad de Guadalajara emitió la circular núm. 4 en seguimiento a las acciones preventivas que se han llevado a cabo desde el 17 de marzo de 2020, para evitar la propagación del Covid-19.

En dicha circular se menciona que se prestarán los servicios esenciales a partir del 16 de marzo y hasta la conclusión del ciclo escolar 2020-A (y que se ha extendido con modificaciones hasta el ciclo escolar 2021-B), únicamente se prestarán los servicios estrictamente esenciales para la operación administrativa y la atención de procesos relevantes en la Red (UdeG, 2020). De esta manera, se solicitó a los titulares de las dependencias universitarias definieran las estrategias a que deberán sujetarse dichos servicios o procesos en cuanto a las guardias presenciales del personal administrativo, para que, en horario reducido y con los mínimos indispensables, asistan para el cumplimiento de lo señalado anteriormente.

En este sentido, es importante que dentro del contexto de la contingencia sanitaria por Covid-19 se realice la medición para valorar el clima laboral del personal, que se delimita al personal que forma parte del SGC, que en este caso se aplica a los procesos administrativos certificados bajo el criterio de la Norma ISO 9001 en su versión vigente, pues otorga un indicador de satisfacción con respecto al alcance del Sistema, ya que las condiciones sanitarias implicaron modificaciones en cuanto a los procedimientos de servicio, migrando a esquemas digitales y de reducción de horarios. Esta valoración permitirá conocer cómo se ha manifestado la evolución del ambiente de trabajo a partir de la implementación del SGC con relación a la contingencia sanitaria por Covid-19, para identificar las principales fortalezas y áreas de oportunidad en los procesos que forman parte del alcance del mismo.

Pregunta de investigación

¿Cómo se ha manifestado la evolución del ambiente de trabajo a partir de la implementación del sgc con relación a la contingencia sanitaria por Covid-19?

Objetivos

General

Identificar las fortalezas, así como las principales áreas de oportunidad relacionadas que afectan al personal involucrado en el SGC para crear y mantener un ambiente de trabajo armónico y productivo entre el personal que pertenece a este sistema del CUCSur, con relación al periodo de contingencia sanitaria por Covid-19.

Específicos

- Medir el ambiente de trabajo de los procesos que forman parte del SGC del CUCSur.
- Comparar los resultados actuales contra las mediciones de años anteriores del ambiente de trabajo del SGC de los procesos administrativos del CUCSur con relación a la contingencia sanitaria por Covid-19 para identificar las principales fortalezas, así como las áreas de oportunidad.

Justificación

La contingencia sanitaria por Covid-19 ha presentado distintas oportunidades de modificar nuestra percepción y actuar basado en un pensamiento definido con objetivos claros. Realizar un análisis del clima laboral permite estudiar la percepción que los colaboradores tienen de su organización, el ambiente laboral y, por ende, se estima que también afecta el desempeño empresarial, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes (De la Torre, Gómez y Lujano, 2018).

Es común que las organizaciones no consideren a los clientes internos que son los trabajadores o empleados, siendo ellos quienes reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la empresa hacia los usuarios finales o clientes externos de la empresa; por lo tanto, el clima laboral tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados (clientes internos) para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente (Calva & Hernández, 2004).

Con base en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en su versión actual (ISO, 2016), establece que la medición del clima laboral es de suma importancia, puesto que la organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente de trabajo necesario para la operación de sus procesos, y lograr la conformidad de los productos y servicios; considerando que un ambiente de trabajo puede ser una combinación de factores humanos y físicos, como: sociales, psicológicos, y físicos, según lo establecido en la cláusula 7.1.4 “Ambiente para la operación de los procesos”, y que con el esquema de

trabajo que ha señalado la Universidad de Guadalajara, a través de las circulares ya mencionadas, debe considerarse también el trabajo desde casa.

Posterior a la aplicación del instrumento, y teniendo los resultados de los procesos y de manera general del SGC, se detectan dichas fortalezas y debilidades, y las oportunidades de mejora, se trabajan a través de un proyecto de mejora, donde se señalan los objetivos, estrategias, responsables y fechas compromiso para su realización. Se considera que al lograr un equilibrio en el clima laboral los servidores trabajan de una manera más eficaz, hay más sentimiento de satisfacción, compromiso con la organización, sentimiento de pertenencia, etcétera, lo que permitirá identificar el clima laboral en el que se desempeñan los trabajadores del CUCSUR al desempeñarse en una modalidad híbrida, tanto presencial como desde su trabajo en casa o home office.

Hipótesis de trabajo

El trabajo desde casa, en tiempos de contingencia sanitaria, permitirá mantener la productividad de los colaboradores en sus áreas de trabajo en tiempos de Covid-19, puesto que la percepción de seguridad en cuanto a su salud, y confianza del empleador genera las condiciones óptimas de trabajo. Para tal efecto, la medición y seguimiento de los resultados de ambiente de trabajo permite identificar carencias e ineffectancias que afectan al personal involucrado en el SGC para crear y mantener un ambiente de trabajo armónico y productivo, con relación al periodo de contingencia sanitaria.

Sujetos de estudio

El personal involucrado en los procesos administrativos que forman parte del alcance del SGC del CUCSUR.

Marco teórico

Conceptualización

Clima laboral

Según Furnham (2001), es posible que el clima laboral sea una de las causas más importantes de la satisfacción y el desempeño laboral en las organizaciones. Aunque el término “clima laboral” no había sido definido explícitamente, se puede contextualizar el tema mencionando los estudios de Elton Mayo en 1924 sobre sus investigaciones del efecto de la variable iluminación en la productividad de los trabajadores, y posteriormente sus experimentos en materia de rediseño de puestos de trabajo, cambios en la duración del día y

la semana laborables, introducción de periodos de trabajo y planes de salarios individuales *versus* grupo (Hernández y Rodríguez, 2011).

De acuerdo con Gan y Triginé (2012), el clima laboral es un indicador fundamental de la vida en una empresa, condicionado por las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, actitudes de las personas en el equipo de trabajo, estilo de liderazgo, salarios, remuneraciones y hasta la satisfacción de cada persona con la labor que realiza.

Para Paule y Cabo verde (2010), el clima laboral es el “reflejo de la cultura de la organización, éste determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, que también se expresa en el rendimiento, la satisfacción y la productividad”.

Tele trabajo o home office

El teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio, para trabajar fuera de las instalaciones del empleador (Eurofond, 2020; OIT, 2019). Es entonces que el teletrabajo se apoya fundamentalmente con las herramientas tecnológicas o TIC, fuera de la empresa o área de trabajo, desarrollándolo mayormente desde casa, por eso también es conocido como home office.

Para que esta modalidad se pueda desarrollar de manera efectiva y eficiente, debe ocurrir mediante un acuerdo voluntario entre el empleador y el trabajador. Además, al acordar el lugar de trabajo (en el domicilio del trabajador o en otro lugar), hay otros aspectos que deben aclararse, a saber, las horas de trabajo o el calendario de trabajo, los instrumentos de comunicación que deben utilizarse, la labor que debe realizarse, los mecanismos de supervisión y las disposiciones para la presentación de informes sobre la labor realizada (OIT, 2020).

Clima laboral y su importancia en las IES

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, por sus siglas en inglés, 2013) refiere que: “Una escuela con buen clima escolar es una organización profesional donde existe colaboración entre directivos y profesores, en la que participan las familias y los estudiantes, y en las que se promueve un trato respetuoso”.

En este sentido, Segredo (2011), citado por De la Torre, Gómez y Lujano (2018), señala que los estudios del clima organizacional en la gestión universitaria brindan información oportuna y necesaria que permiten identificar las necesidades con relación al futuro deseado dentro de la organización para, de esta forma, trazar las estrategias y acciones pertinentes. Por lo tanto,

estudiar el clima organizacional permite tomar en cuenta las percepciones de los trabajadores, independientemente de la modalidad en que se desempeñen, ya sea presencial o a través de la nueva modalidad que por motivos de la contingencia sanitaria se ha realizado, como es el teletrabajo o el home office.

León González (2000) argumenta que la medición del clima laboral podría llevar al aseguramiento de la calidad de los servicios que se ofrecen debido a que el éxito de la certificación de la participación de todo el personal implica la estandarización y mejoramiento de los procesos.

Impacto del trabajo desde casa ante la pandemia

Díaz (2021) considera que la estrategia laboral nombrada teletrabajo permitió servirse de los recursos informáticos que, incluso en 2020, lograron un avance en desarrollo que en tiempos normales se promedia en cinco años; desafortunadamente no todas las actividades en las empresas se pueden realizar a través del teletrabajo, por ejemplo: los servicios de vigilancia, limpieza, mantenimiento, servicios financieros, por mencionar algunos.

Por esa razón, se optó clasificarlas entre actividades esenciales y no esenciales, las primeras requieren de la presencia física del trabajador, las segundas no. A partir de este esquema cada empresa, de acuerdo con su giro o actividad, inició un proceso de evaluación para establecer lineamientos y definir qué actividades se podrían realizar desde casa y cuáles seguirían desarrollándose presencialmente con las diversas medidas sanitarias establecidas.

Varias empresas optaron también por medidas híbridas, especialmente con directivos o jefes de área, quienes acudían dos o tres días en jornada regular o reducida a las instalaciones de la organización y resto de la semana laboral lo atendían vía remota desde casa. Entre las ventajas para ambas partes se pueden mencionar las siguientes:

- *Para el colaborador.* Ahorro en tiempo y dinero en traslados, incluso favoreció a quienes presentan discapacidades motrices; libertad para realizar el trabajo, con base en su agenda de actividades y asuntos a atender; disminución del estrés laboral, en algunos casos; se propició el trabajo por objetivos y metas alcanzadas, y aumentó la productividad y rendimiento por colaborador.
- *Para la empresa.* Aumento de productividad, disminución de retardos e inasistencias; disminución de incapacidades; contratación de perfiles no encontrados en el país y trabajo desde cualquier parte del mundo, así como disminución de contagios.

Sin embargo, el teletrabajo, así como presenta ventajas, tiene sus partes negativas, no sólo para la empresa sino también para el colaborador.

Al principio de los impactos de la pandemia, se pensó que el tiempo sería de un mes o quizás tres, pero no fue así, la contingencia sanitaria se extendió durante más de dos años y medio (declarando cerrada la alerta sanitaria a principios del 2023). Por ello, el trabajo desde casa empezó a impactar de forma negativa, principalmente para el colaborador, a nivel de generar trastornos emocionales. A continuación, se señalan las desventajas provocadas por esta denominada nueva normalidad laboral:

- *Desventajas para el colaborador.* Trabajo sin horario controlado, incluso se trabaja más que en una jornada laboral presencial (24/7); conflictos de conectividad, compatibilidad de equipo y descontrol en actividades familiares, incluso se presentan casos de desatención total de la familia; se generan sentimientos de soledad al no tener el contacto físico con el equipo de trabajo; se propicia el sedentarismo y descuido de la imagen personal al considerarla como no obligatoria, por estar en casa.
- *Desventajas para la empresa.* No se hace posible la supervisión del trabajo y se puede exceder el control por medios como: teléfono, redes sociales, y eso aumenta el estrés laboral de los jefes, por ende, del colaborador. O bien se pierde la supervisión y el control; se pierde el control de la comunicación formal o informal, pueden darse malas interpretaciones o percepciones del mensaje debido a que es por correo electrónico o red social; pérdida de sentimiento de integración de equipo y, en ocasiones, desmotivación al no tener comunicación inmediata del jefe inmediato superior; no se propicia una cultura organizacional y, en ocasiones, el seguimiento a trámites y asuntos de demora, o definitivamente se pierde.

Metodología

Diseño de la investigación

La metodología utilizada en el presente proyecto es la propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (2014). Se utilizó un enfoque cuantitativo al requerir datos duros con respecto a los resultados del instrumento de medición utilizado.

Tipos de diseño de la investigación

Para poder realizar una investigación completa y un análisis detallado del tema propuesto, se recurrirá a la siguiente metodología: una *investigación concluyente* (Malhotra, 2008), puesto que es un proceso de investigación formal y estructurado, a su vez que es una muestra representativa del universo y un muestreo a conveniencia (cuota), el análisis de dato es de tipo cuantitativo y correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Población y muestra

Universo a estudiar, población y muestra

La recolección de información se hace mediante la investigación de campo y para el nivel de conocimiento explicativo. En cuanto al instrumento aplicado para recoger la información, se diseñó un cuestionario que toma en cuenta ocho dimensiones del clima laboral, como: clima laboral durante contingencia por Covid, dirección del área, ambiente de trabajo, comunicación y coordinación, formación, condiciones ambientales, implicación en la mejora, motivación y reconocimiento. La técnica que se utilizará será por medio del censo, puesto que se dirigirá a todo el personal involucrado en el SGC, ya que el censo es la recopilación de información respecto a un grupo de personas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En la tabla 1 se muestra la ficha técnica del trabajo de campo sobre las encuestas aplicadas en el SGC y en la segunda tabla la distribución de las encuestas aplicadas por proceso.

TABLA 1. FICHA TÉCNICA DEL SGC

Herramienta utilizada	Instrumento digital sobre medición de clima laboral (formulario electrónico)
Técnica utilizada	Censo
Cantidad de personal encuestado	56 personas involucradas en el SGC
Trabajo de campo	Octubre de 2020

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por la Unidad de calidad.

TABLA 2. PROCESOS QUE FORMAN PARTE DEL SGC

Número	Proceso	Personas entrevistadas
1	Planeación estratégica	3
2	Biblioteca Antonio Alatorre	8
3	Control escolar	5
4	Administración de personal	5
5	Administración de recursos financieros	9
6	Administración de infraestructura	3
7	Adquisición de materiales y servicios	9
8	Servicios tecnológicos	4
9	Servicios académicos	7
10	Servicio social	2

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por la Unidad de calidad.

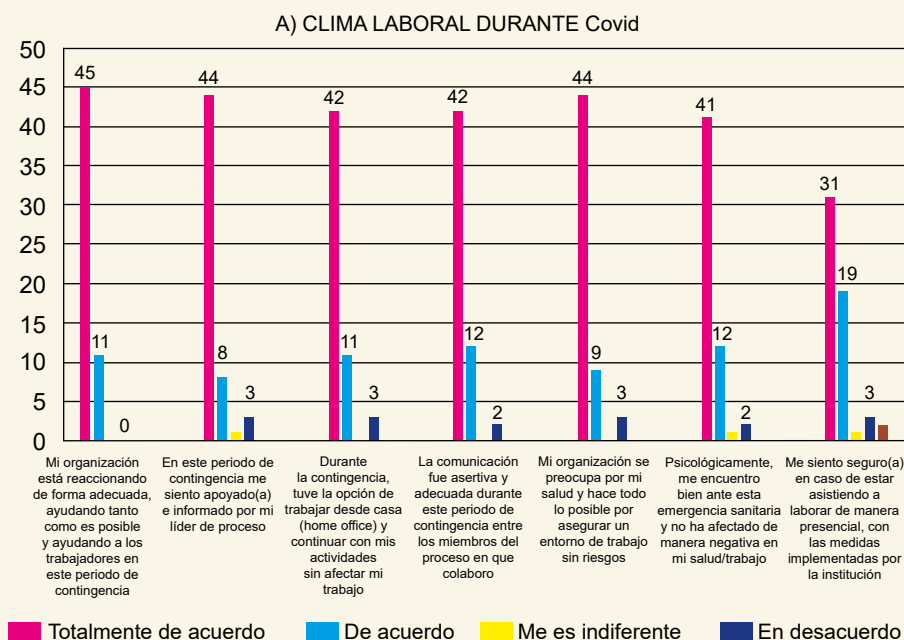
En este caso se trabajó sobre realidades de hechos, aplicando: encuestas al personal involucrado en el SGC en un software especializado, validando la información mediante el paquete estadístico SPSS, versión 22, para la validación del instrumento. Los datos se recolectaron en un periodo único para describir la satisfacción con respecto al ambiente de trabajo del SGC.

Análisis y discusión de resultados

Los resultados que se describen a continuación, son analizados con base en la metodología mencionada anteriormente; se llevó a cabo la aplicación del instrumento para medir el ambiente de trabajo en versión electrónica a través de la plataforma de Google Form, en los procesos que forman parte del SGC, presentando diversos resultados.

Con respecto a la dimensión 1. *Clima laboral durante Covid*, se observa que 95% del personal involucrado en el SGC en promedio, manifiesta estar conforme con el clima laboral durante el tiempo de contingencia sanitaria, tanto quienes demuestran haber trabajado en guardias presenciales como quienes desarrollaron su trabajo en la modalidad de home office o teletrabajo:

FIGURA 1. CLIMA LABORAL DURANTE COVID

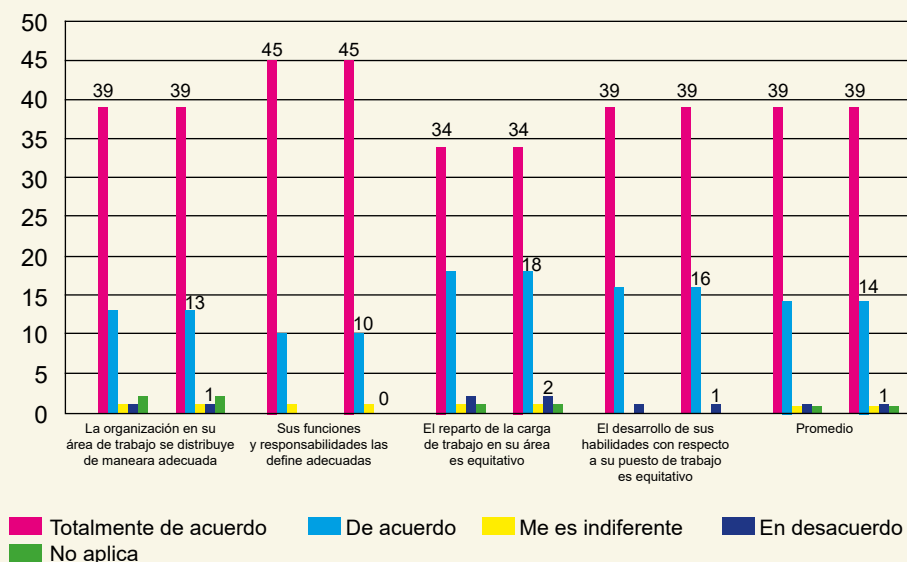


Fuente: Elaboración propia.

El apoyo por parte de la organización en tiempos de contingencia con 95%; el respaldo por parte del líder de su proceso en 93%; la opción de modalidad de trabajo sin afectar la productividad obtuvo 97%; la comunicación entre líder y compañeros de trabajo en el mismo porcentaje; la seguridad del trabajador en cuanto a su salud física y mental con 95%, obtuvieron valores altos como totalmente de acuerdo y de acuerdo, solamente la variable relacionada con el sentirse seguros al retorno presencial de manera cotidiana obtuvo 90% en comparación con los demás aspectos.

FIGURA 2. PUESTO DE TRABAJO

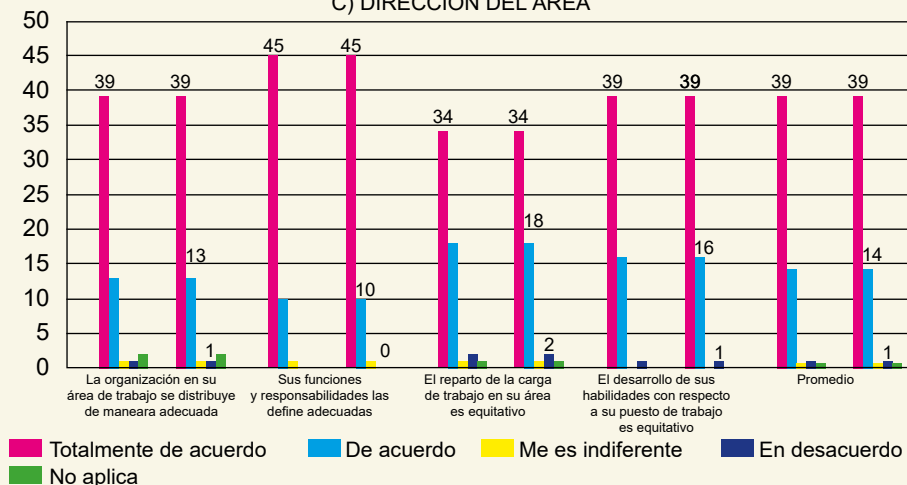
B) PUESTO DE TRABAJO



Fuente: Elaboración propia.

En tanto que el puesto de trabajo engloba dentro de dicha dimensión aspectos como: delegación de responsabilidades y funciones, así como el desarrollo de sus habilidades, demuestra conformidad en 99%. Mientras tanto, aspectos como: organización en el área de trabajo, y reparto de la carga de trabajo, expresan un nivel del 90% de satisfacción al respecto, y el 10% manifiesta estar en desacuerdo; sin embargo, encuentran en valores altos como totalmente de acuerdo y de acuerdo; expresando un nivel alto de satisfacción al respecto del puesto de trabajo que desempeñan en los procesos que forman parte.

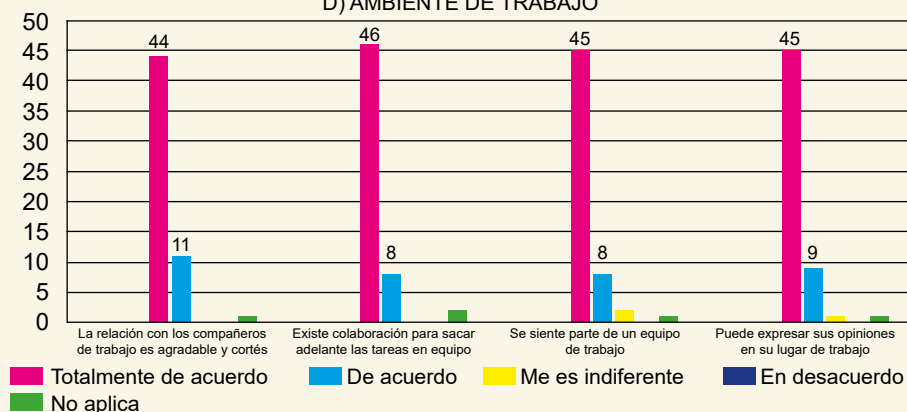
FIGURA 3. DIRECCIÓN DEL ÁREA
C) DIRECCIÓN DEL ÁREA



Fuente: Elaboración propia.

De la misma manera, en la dimensión relacionada con la dirección del área, se puede observar que la conformidad con respecto a la delegación de responsabilidades y funciones se encuentra en 95%; en tanto que aspectos como: desarrollo de sus habilidades, dominio técnico de las funciones, solución a los problemas por parte del líder e información con respecto a asuntos de trabajo por el líder del proceso se manifiesta en 90%, y se encuentran en valores altos como totalmente de acuerdo y de acuerdo. Al igual que en la variable anterior, los valores son altos con respecto a la satisfacción del clima laboral.

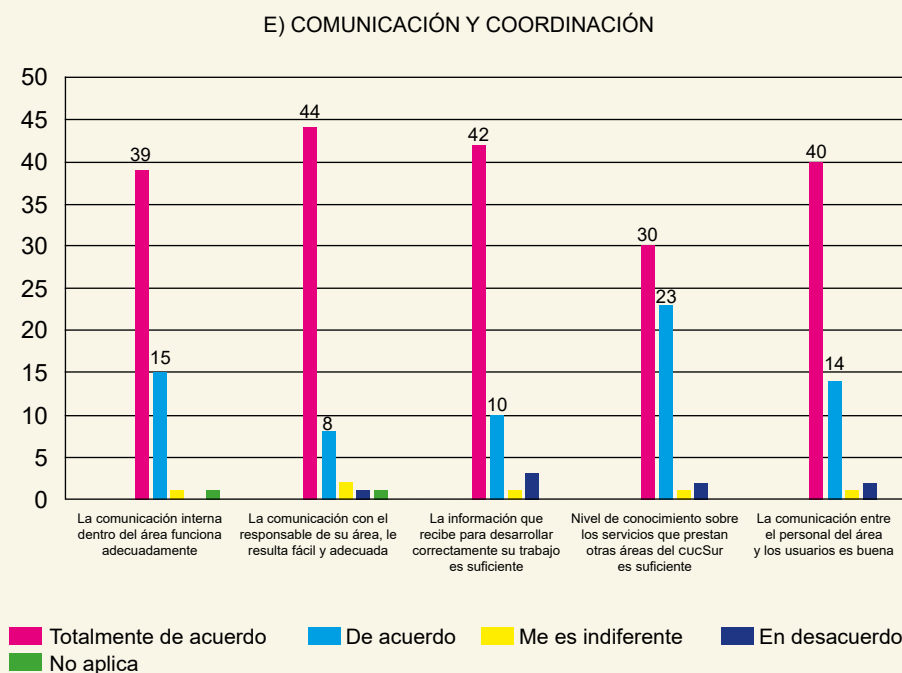
FIGURA 4. AMBIENTE DE TRABAJO
D) AMBIENTE DE TRABAJO



Fuente: Elaboración propia.

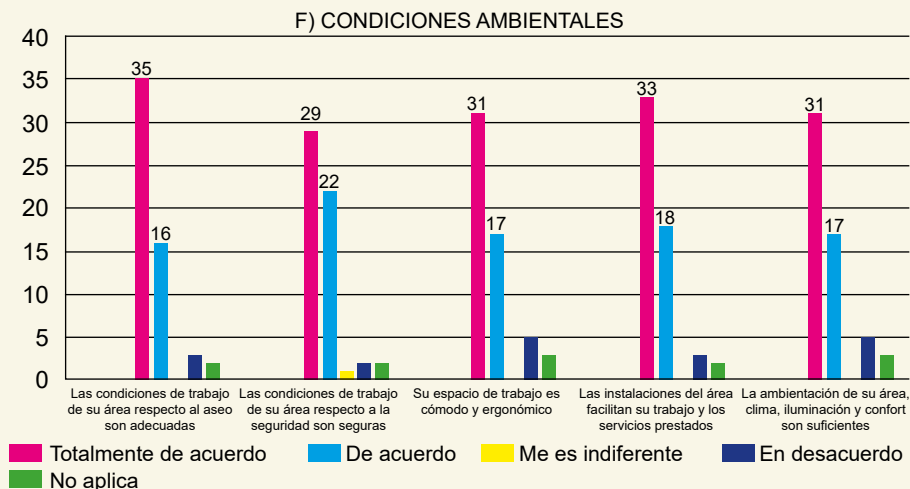
La relación con los compañeros de trabajo se considera en un rango de totalmente de acuerdo y de acuerdo en 99%, a pesar de no tener el contacto físico y presencial como acostumburan de manera normal; la colaboración con los compañeros, así como el grado en que se siente parte del equipo en 97%, y el grado en que puede expresar sus opiniones en su lugar de trabajo en 95%.

FIGURA 5. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN



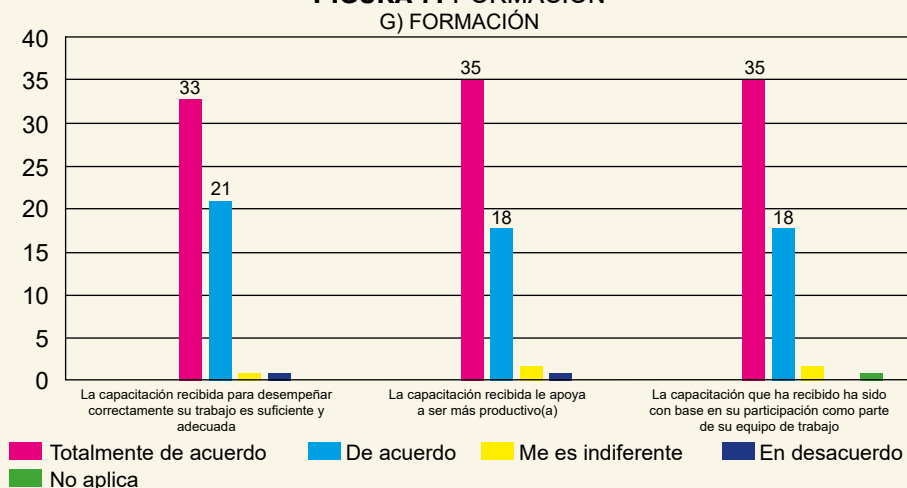
Fuente: Elaboración propia.

De la misma manera, la comunicación y coordinación, los valores se encuentran en el rango alto de totalmente de acuerdo y de acuerdo al ir de 93% del nivel de conocimiento sobre los servicios que prestan otras áreas hasta el 99% de la comunicación entre el personal del área y los usuarios; por lo que los valores de esta dimensión se ubican en altos, a pesar de haber cambiado la forma de atención a los usuarios a través de citas para cuidar los protocolos sanitarios.

FIGURA 6. CONDICIONES AMBIENTALES

Fuente: Elaboración propia.

Al observar las condiciones ambientales que se componen por la ambientación de su área, clima, iluminación y confort, así como la ergonomía del espacio, se considera en 86%; el grado de las instalaciones que facilitan su trabajo, seguridad y aseo en 91%. No todos tienen las condiciones adecuadas o espacios en sus casas, al estar, la mayoría, trabajando desde la modalidad de teletrabajo o home office.

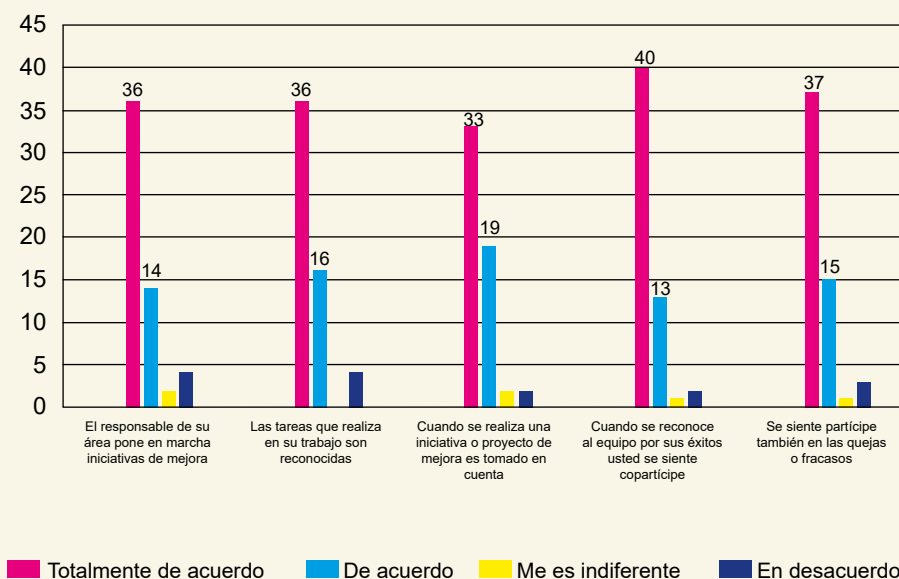
FIGURA 7. FORMACIÓN

Fuente: Elaboración propia.

De la misma manera, en la dimensión de formación la mayoría de sus valores se ubican en el rango totalmente de acuerdo y de acuerdo, donde las capacitaciones recibidas para desempeñar su trabajo se perciben por el 97%; en cuanto a la capacitación recibida y el grado en que la capacitación ayuda a ser productiva en 95%. Por ello, se debe fortalecer el programa de capacitación anual con base en las necesidades de la evaluación de competencia del personal en la modalidad virtual.

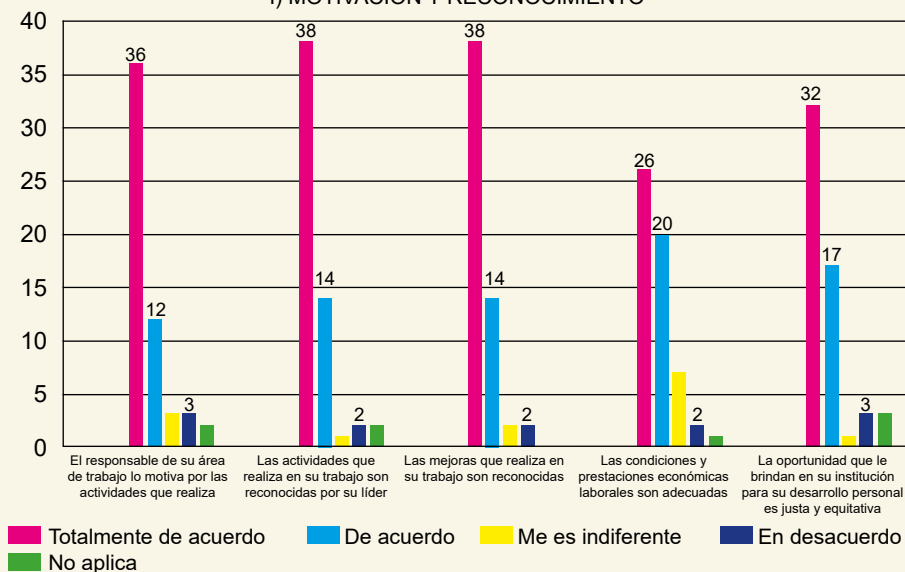
FIGURA 8. IMPLICACIÓN EN LA MEJORA

H) IMPLICACIÓN EN LA MEJORA



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la implementación en la mejora, los valores se encuentran en el rango alto, se presentaron proyectos de mejora para continuar los trabajos en los procesos en pandemia, ajustando a los protocolos sanitarios, por lo tanto, los valores que componen esta variable varían del 90% en cuestión a si el personal se siente copartícipe de quejas y fracasos, así como las iniciativas de proyectos; y en 95% con relación a las tareas que realiza y su reconocimiento en ellas.

FIGURA 9. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO**I) MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO**

Fuente: Elaboración propia.

A diferencia de los gráficos anteriores, en éste se presentan valores bajos ubicados como: “me es indiferente”, y “en desacuerdo” que deben ser tomados en cuenta como: las condiciones y prestaciones económicas, que manifiesta 7% en desacuerdo, así como la oportunidad para su desarrollo que también maneja cifras en desacuerdo en 12%. En este último aspecto, es conveniente fortalecer con proyectos de mejora, siendo la motivación brindada por el responsable en 86%; el reconocimiento sobre las tareas en 93% y el reconocimiento sobre las mejoras en 93%.

Conclusiones

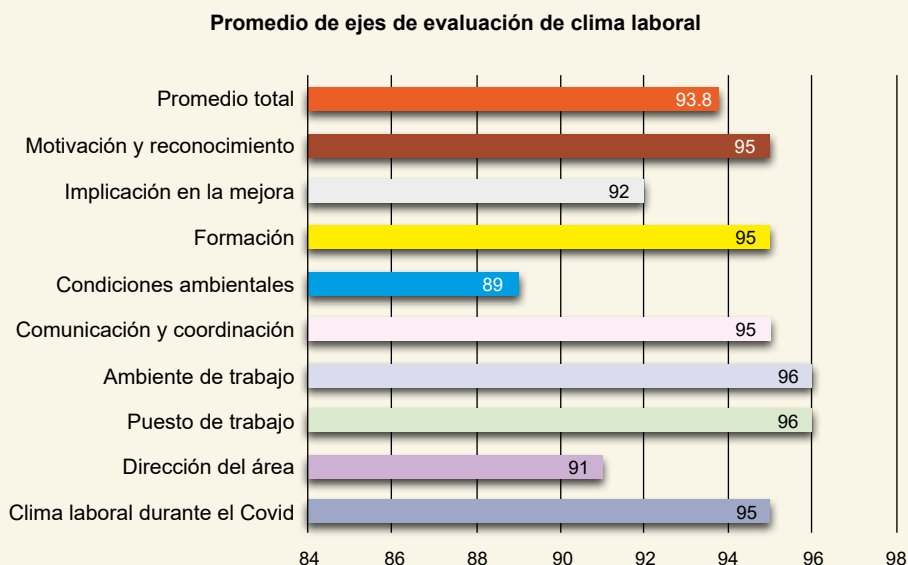
1. *Medir el ambiente de trabajo de los procesos que forman parte del SGC del CUCSUR.* Con el propósito de generar una conclusión de cada uno de los objetivos de esta investigación, se hace referencia en la gráfica 9 al promedio general de cada una de las dimensiones analizadas anteriormente, y que obtuvieron calificación en el rango “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” como alto.

Es importante destacar que la percepción inicial que se tenía, al realizar esta medición, era la disminución en ellas debido a la contingencia sanitaria por la que atraviesa no solamente la institución del CUCSUR, sino a nivel mundial, que ha afectado la forma de vida, de educación y laboral, y que

con base en los resultados obtenidos se ha demostrado que el clima laboral puede mantenerse e incluso incrementarse, como fue el caso, con respecto a la medición obtenida en 2019, que se trabajaba bajo las condiciones normales de trabajo y que ahora se ha modificado a atención a citas para los usuarios con el fin de evitar aglomeraciones y cuidar la salud de los miembros de la comunidad universitaria.

Cada dimensión alcanza el rango de evaluación alto: “puesto de trabajo” y “ambiente de trabajo” en 96%, “clima laboral durante Covid-19”, “motivación y reconocimiento”, “formación”, así como “comunicación y coordinación” en 95%, “implicación en la mejora” con 92%, “dirección del área” 91%, y “condiciones ambientales” con 89%.

FIGURA 10. PROMEDIO GENERAL DE LAS DIMENSIONES



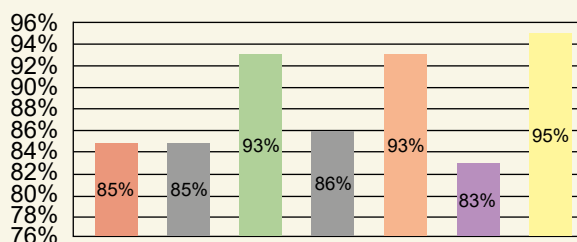
Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto, el promedio general de las nueve dimensiones se ubica en el rango alto de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” en 93.8%, incrementando 12% con respecto al 2019, a pesar de las condiciones sanitarias. Lo anterior demuestra que las autoridades se preocuparon por la salud y bienestar de los miembros de la comunidad universitaria, y que ellos están satisfechos al respecto.

2. *Comparación de los resultados actuales contra las mediciones de años anteriores del ambiente de trabajo del SGC de los procesos administrativos del CUCSUR:*

FIGURA 11. COMPARATIVO ANUAL DE LOS RESULTADOS DE AMBIENTE DE TRABAJO Y CLIMA LABORAL

Resultados		Fecha
Anterior	Actual	
89%	85%	Noviembre de 2014
85%	85%	Octubre de 2015
85%	93%	Octubre de 2016
93%	86%	Octubre de 2017
86%	93%	Octubre de 2018
93%	83%	Octubre de 2019
83%	95%	Octubre de 2020



Fuente: Elaboración propia.

En este objetivo, se realiza la comparación de los resultados actuales, la medición se realizó en octubre de 2020, contemplando una dimensión adicional, la relacionada con el clima laboral en tiempos de contingencia. Es así como se puede apreciar el comportamiento que ha tenido el clima laboral del SGC desde su medición en 2014 a la fecha, cabe señalar que, a pesar de la contingencia, el resultado fue favorable e incrementó en 12% con respecto al 2019, que los procesos trabajaban de manera cotidiana en el esquema presencial.

Esto debido a que los esquemas de atención se personalizaron, dando al usuario una respuesta oportuna, y por las facilidades brindadas a los trabajadores para desempeñar su trabajo desde casa, sin descuidar sus actividades y manteniendo así la productividad en sus funciones. Esto demuestra que la implementación del procedimiento de ambiente de trabajo

permite identificar las carencias e ineficacias que afectan al SGC, y con ello generar los proyectos de mejora correspondientes para poder detectar y prevenir las áreas de oportunidad.

Aunado a ello, el trabajo desde casa, teletrabajo o home office, ha generado más beneficios a las empresas, ya que ello baja los niveles de posibles contagios, permite lograr sus metas, hay evidencias de aumento de productividad y, en algunos casos, minimiza costos. El avance que ha presentado la tecnología indica que esta nueva forma de trabajo puede ser a futuro una buena opción para las empresas, como es el caso en las instituciones educativas del SGC del CUCCUR.

Recomendaciones

La pandemia ha presentado distintas oportunidades de cambiar nuestra perspectiva y actuar basado en un pensamiento definido con propósitos claros. La ejecución, bajo la idea que “siempre lo hemos hecho así”, está constantemente siendo desafiada por factores de negocios, tanto internos como externos. Las drásticas transformaciones en esquemas de trabajo han demostrado que aquello que pensábamos imposible, finalmente ha pasado, y de forma repentina.

El llamado de acción para las empresas es evolucionar sus esquemas de seguridad, acorde con los nuevos modelos de trabajo. No hay mejor momento que ahora para ser agentes de cambio y liderar la transformación necesaria para mejorar el fallido modelo de seguridad al que venimos acostumbrados.

A continuación, se proponen algunas ideas para mejorar el trabajo desde casa:

- Establecer horarios de trabajo en casa y reuniones con los jefes inmediatos, y respetarlos. Asimismo, comunicarlo a los usuarios o clientes.
- Usar de manera prudente la comunicación por medios electrónicos (correo, redes sociales, etcétera). Excederse puede causar distracciones y afectar el rendimiento o productividad.
- Programar tiempo para darse los descansos, como se daban en el plano presencial
- Habilitar un espacio para uso de oficina y evitar lugares compartidos como: salas, comedores, habitaciones o terrazas.
- Cuidar la imagen personal, la imagen pública es importante para los procesos de percepción, sobre todo cuando se mantienen video reuniones con clientes o usuarios. Además, eso motiva al individuo.
- Establecer claramente lineamientos de conexión, instrucciones para atención de asuntos y participación en video conferencias. Se debe evitar el desorden.

- Contar con una buena iluminación para que la imagen se proyecte de manera correcta.
- Tener muebles ergonómicos en la medida de lo posible para evitar molestias y trastornos musculares por los largos periodos que pasa el colaborador frente al equipo de cómputo.

Se debe reflexionar y analizar más sobre este tema, además, realizar estudios sobre ambiente de trabajo como el presente para tener evidencias de los impactos positivos y negativos de esta nueva forma de trabajo. Queda claro que para quienes han contraído el Covid-19, el trabajo desde casa es una excelente opción para conllevar la enfermedad cuando no se requiere hospitalización, ya que mantiene la mente ocupada y amortigua los efectos psicológicos de la enfermedad. Por lo tanto, el ambiente de trabajo es, sin lugar a dudas, una herramienta fundamental para medir la percepción de los usuarios del SGC y, con base en los resultados obtenidos, se pueden proponer por parte de los líderes de los procesos a la alta dirección, quien debe asegurarse de que se provean los recursos necesarios para que los procesos de soporte entre los que se encuentran en este ambiente laboral, puedan ser los necesarios y requeridos para que los procesos que se relacionan con los usuarios finales puedan proporcionar un servicio eficiente y eficaz, y cumplir así con las expectativas del usuario final.

Se identificó, también, una relación positiva entre la capacitación y la productividad, ya que mientras más capacitados los integrantes del sistema se consideran serán más productivos. Respecto al promedio general obtenido en las diferentes dimensiones que se analizaron, se encuentran por debajo de éste las dimensiones de la motivación y el reconocimiento, así como las condiciones de trabajo y de ambiente, por lo que se deben presentar proyectos de mejora que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de las dimensiones antes mencionadas, las cuales dependen directamente de las estrategias de gestión que la alta dirección implementa.

Bibliografía

- Arias, L. y Arias, G. (2014). "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral", en *Ciencia & trabajo*, 185-191. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Borda, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED. Obtenido de: https://books.google.es/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=%20copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false

- Calva, D. y Hernández, G. (agosto de 2004). *Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla*. Obtenido de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/
- CUCSUR (14 de agosto de 2021). “Procedimiento de ambiente de trabajo”. Obtenido de Sistema de Gestión de Calidad. Centro Universitario de la Costa Sur: <http://www.cucsur.udg.mx/sgc-proceso-de-ambiente-de-trabajo>
- De la Torre, M.; Gómez, C. y Lujano, J. (2018). “El clima laboral en instituciones educativas certificadas por la Norma ISO 9001. Caso: Sistema de Gestión de Calidad del Centro Universitario de la Costa Sur de la UdeG”. En R. P. Tene, *Investigaciones aplicadas en las organizaciones* (pp. 143-165). México: Casia.
- Díaz, C. (2021). “El impacto del trabajo desde casa ante la pandemia”. *Contacto de Unión Empresarial*. Obtenido de: <https://revistacontacto.com.mx/el-impacto-del-trabajo-desde-casa-ante-la-pandemia/>
- Eurofond (26 de marzo de 2020). *Covid-19 could permanently change teleworking in Europe*. Obtenido de Dublin: Eurofound: Covid-19 could permanently change teleworking in Europe. Dublin
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Press.
- Gan, F. T. (2012). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la administración. Un enfoque teórico-práctico* (5a. ed.). McGraw-Hill. Obtenido de: https://www.academia.edu/35035513/Introduccion_a_la_Administracion_Sergio_Hernandez_5_Edicion
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Definición del alcance de la investigación a realizar: Exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. En *Metodología de la investigación* (pp. 99-117).
- ISO (2016). Ambiente de la operación de los procesos. *International Standards Organization*. Ginebra, Suiza: ISO.
- León, A. (2000). Clima organizacional: Antesala del aseguramiento de la calidad. *Ingeniería y desarrollo*, 8(6), 25-32.
- Malhotra, N. (2008). Diseño de la investigación. En *Investigación de mercado. Un enfoque práctico* (pp. 86-89). México: Pearson.
- OIT (2019). *Digitalization and decent work: Implications for Pacific Island Countries*. Suva. Obtenido de Oficina de País de la OIT para los Países Insulares del Pacífico: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-suva/documents/publication/wcms_712544.pdf
- (13 de octubre de 2020). *El trabajo durante la pandemia de Covid 19 y después de ella. Guía Práctica*. Obtenido de Organización

- Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Paule, Y. y Caboverde, R. (2010). *Estudio diagnóstico del clima laboral en la empresa de sueros y productos hemoderivados. Ingeniería industrial*. Estudio Diagnóstico del clima laboral en la empresa de sueros y productos hemoderivados. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575011.pdf>
- Segredo, A. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación Media Superior*, 25(2). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013
- UdeG (30 de abril de 2020). *Secretaría General*. Obtenido de Circulares 2020: <http://www.secgral.udg.mx/sites/archivos/circulares/Circular%2011%202020.PDF>
- UNESCO (2013). *Análisis del clima escolar; poderoso factor que explica el aprendizaje en América Latina y el Caribe*. Obtenido de UNESCO: <http://www.unesco.org/fileadmin/multimedia/field/santiago/pdf/analisis-del-clima-escolar.pdf>
- Velázquez, M.; García, J.; Rodríguez, G. y González, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 249-262.

CAPÍTULO 5

EFFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL SOBRE LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN EN UNA EMPRESA MINERA

David González Díaz¹
María Edith Balderas Huerta²
Héctor López Gama³

Resumen

El propósito del presente estudio es determinar los efectos del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la intención de rotación del personal del departamento de Acarreo y servicios de una empresa minera, ubicada en el municipio de Villa de La Paz, estado de San Luis Potosí, México.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Para llevarlo a cabo se basó en el modelo propuesto por Saaed *et al.* (2014), el cual describe algunas dimensiones del clima organizacional y su efecto en la intención de rotación.

Se pudo concluir que hay relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotación, cuando la primera aumenta la segunda disminuye. También

¹ Maestro en administración. Licenciado en administración por la Unidad Académica Multidisciplinaria, zona media/Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Docente y asistente administrativo responsable de emprendimiento, bolsa de trabajo y educación continua en la UAMZM de la UASLP. david.gonzalez@uaslp.mx

² Doctora, maestra y licenciada en administración por la Unidad Académica Multidisciplinaria, zona media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Coordinadora de la licenciatura en administración. Docente y asistente administrativo en la UAMZM de la UASLP. edith.balderas@uaslp.mx, edithbalderas@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0502-8497>

³ Doctor en educación por Nova Southeastern University. Maestro en administración. Contador público por la Unidad Académica Multidisciplinaria, zona media/Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Director y profesor investigador de tiempo completo de la UAMZM de la UASLP. hlopez@uaslp.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3458-6535>

se pudo comprobar que no existen diferencias estadísticamente significativas entre el compromiso organizacional y la intención de rotación.

Palabras clave: intención, rotación, satisfacción laboral, compromiso.

Abstract

The purpose of this study is to determine the effects of organizational commitment and job satisfaction on the turnover intention of personnel in the Hauling and services department of a mining company, located in the municipality of Villa de La Paz, state of San Luis Potosi. , Mexico.

This research has a quantitative, descriptive, correlational and cross-sectional approach. To carry it out, it was based on the model proposed by Saaed et al. (2014), which describes some dimensions of the organizational climate and its effect on turnover intention.

It was possible to conclude that there is a relationship between job satisfaction and the intention of turnover, when the first increases the second decreases. It was also possible to verify that there are no statistically significant differences between organizational commitment and turnover intention.

Keywords: intention, turnover, job satisfaction, commitment.

Introducción

La comprensión e importancia que se le ha otorgado al trabajador como elemento fundamental dentro de la organización, ha cambiado en los últimos años, dichos cambios están vinculados a los ajustes sociales, económicos y políticos. Durante toda la era industrial, una organización exitosa era aquella que incrementaba su capital financiero, incluso la imagen del éxito organizacional se representaba por el tamaño de la organización y de sus instalaciones físicas, por el patrimonio contable y, sobre todo, por su riqueza financiera. De acuerdo con Chiavenato (2009), esto ya pasó, hoy las organizaciones que tienen éxito son extremadamente ágiles e innovadoras, y ya no dependen sólo de su tamaño.

El recurso humano es el elemento dinámico y movilizador de las organizaciones, es el encargado de dirigir, controlar y operar las herramientas organizacionales, es el responsable de ejecutar las actividades y tareas necesarias para que una empresa logre sus objetivos. Entendiendo este grado de importancia que tiene el personal, es fundamental considerar los factores que garantizan la retención y permanencia de los mismos.

La rotación de personal es uno de los fenómenos laborales que impacta negativamente a los índices de productividad de las organizaciones, ya que

representa la pérdida de recursos financieros y humanos. El sector minero no es la excepción, la alta rotación de personal, aunado a los constantes cambios que afrontan las organizaciones de este giro, a nivel económico, político, tecnológico y social, dan relevancia al hecho de estudiar las variables que podrían estar relacionadas con el problema de la rotación.

Planteamiento del problema

De acuerdo con Martínez *et al.* (2018), en los últimos años, el problema de la rotación de personal, con referencia a la renuncia voluntaria, se ha convertido en uno de los más grandes retos que enfrentan las empresas y la gestión estratégica, sobre todo en el sector minero. Si bien las diversas causas de la rotación de personal son un motivo para llevar a cabo investigaciones, no ha sido suficiente para reducir los altos índices de rotación de personal.

Según Hernández, Hernández y Mendieta (2013) se ha observado que la rotación de personal se ve influenciada por la desmotivación y la insatisfacción laboral, incluso la falta de compromiso, por lo que se puede afirmar que los motivos que implican la no permanencia de los trabajadores son, en esencia, laborales, la mayoría de los casos pueden ser detectados mediante estudios de la fluctuación potencial, es decir si se toman medidas necesarias podría reducir la rotación real de una empresa.

La satisfacción laboral es un tema complejo que está siendo estudiado desde hace más de dos siglos, dependiendo del nivel de satisfacción laboral del trabajador, éste tendrá la intención de permanecer o retirarse de la empresa, ocasionando así la rotación de personal. No siempre es fácil diferenciar entre motivación y satisfacción laboral, aunque algunos autores los manejan como sinónimos.

La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo, puede describirse como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etcétera.

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Alonso, 2008).

Por otra parte, el compromiso organizacional es un constructo que hace referencia a la buena disposición del empleado hacia el trabajo y al sentido de lealtad con la empresa, el compromiso es un proceso participativo donde se usan todas las capacidades personales para estimular el apego de los trabajadores al beneficio del éxito organizacional. Investigaciones han demostrado diversos efectos conductuales y organizacionales del compromiso ante los índices de ausentismo, retardos, niveles de desempeño y la misma satisfacción laboral (Cortina, 2014).

Durrego y Echeverría (1999), citado por Delgado (2017), menciona que el compromiso organizacional es importante para el éxito de las organizaciones, ya que constituye uno de los pilares fundamentales que refleja las creencias de los empleados en la misión y metas de la empresa. El tener empleados comprometidos supone un beneficio, ya que los trabajadores están más motivados, son más proactivos y, por ende, propicia un menor ausentismo y una menor rotación voluntaria del personal.

En el caso de esta empresa minera, y de acuerdo con los responsables del departamento de Recursos humanos, la frecuencia con la que tiende a rotar el personal de acarreo y servicios es catalogada como muy elevada. En este sentido, el alto índice de rotación no sólo afecta la productividad sino también representa un impacto en los costos en lo que a horas de mano de obra se refiere, es decir, horas invertidas en reclutamiento, adiestramiento y capacitación que se invierte en cada proceso. De esta manera, el problema que se intenta resolver a través de este estudio es identificar si el compromiso organizacional media la relación entre la satisfacción laboral y la intención de permanecer o renunciar a la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente investigación busca dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿cuál es el efecto de la satisfacción y el compromiso organizacional en la intención de rotación del personal del departamento de Acarreo y servicios de la empresa minera?

Objetivos

Analizar los efectos de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la intención de rotación del personal de Acarreo y servicios, con el fin de encontrar herramientas administrativas que permita a los directivos de esta empresa minera proveer los medios para que el personal se desempeñe de una forma más productiva.

Hipótesis

H1a. A mayor satisfacción laboral, menor intención de rotación del personal de Acarreo y servicios.

H1o. A menor satisfacción laboral, mayor intención de rotación del personal de Acarreo y servicios.

H2a. A mayor compromiso organizacional, menor intención rotación del personal de Acarreo y servicios.

H2o. A menor compromiso organizacional, mayor intención de rotación del personal de Acarreo y servicios.

Justificación

La rotación del personal es uno de los fenómenos laborales que impactan negativamente a los índices de productividad de las naciones, incluso en algunos sectores de la economía, ya que representa la pérdida de recursos financieros y humanos, los cuales no se recuperan fácilmente debido a que esto implicaría renovar esfuerzos de ciclos de capacitación, curvas de aprendizaje prolongada y el desperdicio de recursos técnicos e insumos (Hernández, Hernández y Mendieta, 2013). En este sentido, dice Cortina (2014) que las organizaciones que conservan niveles de rotación elevados incurrir en altos costos económicos y organizacionales que afectan los niveles de desempeño y productividad empresarial.

Marco teórico

Un estudio realizado por Bellido (2020) asocia la intención de rotación al compromiso, la investigación plantea el objetivo de analizar la correlación y la relación direccional entre las variables “intención de rotación” y “compromiso organizacional”. Con este fin, se trabajó con una muestra de 70 trabajadores pertenecientes a una empresa privada del sector de hidrocarburos, 74.3% hombres y 25.7% mujeres, cuyas edades oscilaron entre 23 a 66 años de edad.

Para este estudio, se utilizó la *Escala de intención de rotación* de Roodt (2004), y la *Escala de compromiso organizacional* de Meyer, Allen y Smith (1993). Los resultados evidenciaron una correlación significativa y negativa entre el compromiso de continuidad y normativo con la intención de rotación. Además, la regresión lineal aplicada evidenció relaciones direccionales significativas y negativas entre el compromiso de continuidad y normativo con la intención de rotación. Finalmente, a partir de dicho análisis, se encontró que el compromiso organizacional es una variable predictora de la intención de rotación.

En el trabajo denominado “Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa OPEMIP, S.A.C. Arequipa-2018”, realizado por Ayala y Bustamante (2019), se analiza la relación entre las variables de compromiso organizacional y el desempeño laboral. El estudio

se realizó mediante una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y explicativo. Se tomó una muestra censal compuesta por 31 colaboradores pertenecientes a la empresa OPEMIP, a los cuales se les aplicó una encuesta de 20 preguntas. Los resultados muestran que existe una correlación óptima entre las variables del factor compromiso organizacional con las tres dimensiones: *ser afectivo, aspecto de la continuidad y normativa*; también se menciona que el compromiso de los colaboradores no se logra efectivizar, lo cual afecta directamente en el desempeño laboral. Finalmente, el estudio recomienda la implementación de capacitaciones promocionales a los colaboradores, esto reducirá la forma negativa de pensar de los colaboradores, lo que propiciará mayor fidelidad hacia la empresa, ya que la relación de la dimensión de continuidad y el desempeño laboral es una correlación positiva.

En la investigación titulada “Causas de la rotación de personal operativo de una empresa contratista en la Unidad Minera San Cristóbal-Yauli Junín 2017”, realizada por Rafaile y Olivares (2019), se planteó como propósito dar a conocer la importancia de la rotación de personal como factor determinante en el logro de objetivos y metas. El estudio estuvo basado en un diagnóstico organizacional, en el cual se describen las propuestas de mejora. Del estudio realizado se desprende que las principales causas que motivan una alta rotación en la empresa de servicios son por la insatisfacción laboral que perciben los trabajadores propiciada por una baja política remunerativa y por la falta de comunicación entre jefes-subordinados, además de la interrupción de capacitaciones por priorización del trabajo operativo, y las deficientes condiciones de habitabilidad. En las conclusiones se evidencia que existe correlación entre la motivación personal y su elevado índice de rotación. Algunas recomendaciones del estudio están encaminadas a mejorar las condiciones en el ambiente de trabajo, mejorar la calidad de vida de los trabajadores e impactar favorablemente el clima laboral y la productividad.

Un estudio realizado por Flores (2018), llamado “Correlación de las prácticas en Recursos humanos, satisfacción laboral y compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación de los trabajadores de una empresa contratista minera de Lima, Perú”, se planteó el objetivo de analizar y conocer la influencia que tiene el recurso humano con los niveles de satisfacción y el compromiso organizacional que tienen los trabajadores, y cómo es que estos factores se vinculan con la intención de rotación. El estudio se llevó a cabo sobre una población de 145 trabajadores y la metodología utilizada tomó como base el modelo conceptual propuesto por Michael Joseph Martin en su investigación “Influence Of Human Resource Practices on Employee Intention to Quit” (2011), de carácter cuantitativo, correlacional y explicativo. A este modelo se le añadieron aportaciones propias aplicándose cuatro instrumentos de medición a la muestra, la cual fue seleccionada

empleándose el paquete estadístico SPSS para el análisis de correlaciones y contrastar las hipótesis de: las prácticas de RRHH, satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación. Los resultados determinaron la existencia de correlaciones entre las cuatro variables estudiadas en esta investigación, por lo que se concluye que a más prácticas de RRHH se tendrá más compromiso organizacional y satisfacción laboral; y a más satisfacción laboral mayor compromiso organizacional y menor intención de rotación, y a más compromiso organizacional habrá una menor intención de rotación.

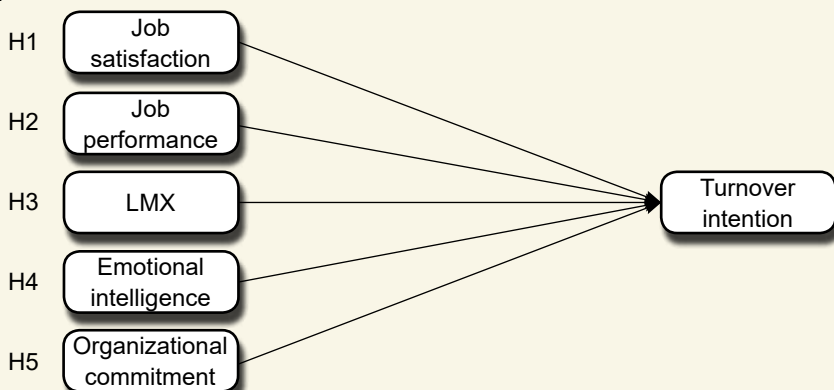
Modelo relacional de la intención de rotación

Saaed *et al.* (2014) plantearon conocer el efecto de los factores que inciden en la intención de rotación de los empleados. Explican el impacto del compromiso organizacional, la inteligencia emocional, el intercambio de miembros de líderes, el desempeño y la satisfacción laboral en la intención de rotación. Mediante un método de análisis de regresión lineal, encontraron que la satisfacción laboral, el desempeño laboral y el intercambio de miembros líderes tienen una influencia negativa directa en la intención de rotación. Los resultados permiten comprender cómo estas variables afectan la intención de rotación y cómo reducir la tasa de rotación.

El modelo propuesto por Saaed *et al.* (2014) establece a la variable intención de rotación como la variable dependiente, mientras que la satisfacción laboral, el desempeño laboral, el intercambio líder-miembro, la inteligencia emocional y el compromiso organizacional fungen como las variables independientes (véase figura 1).

FIGURA 1. MODELO RELACIONAL DE LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN

Model



Fuente: Saaed *et al.* (2014).

En este estudio, se contempló la explicación de los constructos satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación, ya que las hipótesis que se han planteado buscan establecer una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y sus efectos sobre la intención de rotación. En la descripción del instrumento se explican de manera más específica los elementos recopilados que se integrarán en el estudio.

Marco conceptual

A continuación, se presentan algunos conceptos clave sobre compromiso organizacional, satisfacción laboral e intención de rotación, para una mejor comprensión del estudio.

Satisfacción laboral

Aunque no existe una definición unánime aceptada sobre la satisfacción laboral, cabe considerarla como una respuesta actitudinal y afectiva de carácter global ante el entorno, las condiciones de trabajo y las actividades que se han de realizar en el empleo (Gracia, Gamboa, y Ripoll, 2007). En la tabla 1 se muestran algunos conceptos de satisfacción laboral descritos por diferentes autores.

TABLA 1. CONCEPTUALIZACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Autor(es)	Concepto
Vega y Ojeda (2013)	Se define como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas y la importancia que tienen en las conductas laborales.
Zubiri (2013)	Estudios realizados indican que la satisfacción en el trabajo es una dimensión de la gestión de calidad y que existen factores capaces de mejorarla.
Hannoun (2011)	De manera muy genérica, se define como la actitud general de la persona hacia su trabajo.
Chiang, Salazar y Martín (2011)	Determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo.
Arana (2016)	En 2016, Arana citó a Schermerhorn, Hunt y Osborn, quienes comentan que la satisfacción laboral es el grado en el cual los individuos se sienten afectados de manera positiva o negativa por su trabajo. Es una actitud o respuesta emocional a las tareas que uno desempeña, así como a las condiciones físicas y sociales del lugar de trabajo.



→ Continúa (Tabla...)

Autor(es)	Concepto
Wilches (2018)	Wilches, en su investigación, cita a Ferrada (2017), para quien la satisfacción laboral es un reflejo de la utilidad que le proporciona la ocupación al trabajador, es decir, cómo éste satisface sus requerimientos o expectativas, y aporta a su calidad de vida. Por lo tanto, entre sus determinantes se cuentan tanto aspectos objetivos como subjetivos.

Fuente: Elaboración propia (2021) a partir de los autores citados.

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es considerado una actitud hacia el trabajo, el cual se define como un estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas, y además quiere seguir formando parte de ellas (Robbins, 2004). En la tabla 2 se presenta la conceptualización del concepto compromiso organizacional, según diversos autores.

TABLA 2. CONCEPTUALIZACIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Autor(es)	Concepto compromiso organizacional
Hernández et al. (2018)	Es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella. Los empleados que permanecen con la organización durante un largo periodo tienden a estar mucho más comprometidos con la organización que aquellos que trabajaron por periodos más cortos. Un fuerte compromiso con la organización se caracteriza por el apoyo y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición de ejercer un esfuerzo considerable para bien de la organización y un deseo por permanecer dentro de la organización.
Ojeda, Talavera y Berrelleza (2016)	Es un mejor predictor de desempeño y contribución del personal, considerándolo como una respuesta más completa y duradera hacia la organización, que la propia satisfacción en el puesto. De ahí, se dice que un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, y no sentirse insatisfecho con la organización en general. Pero cuando el estado de insatisfacción de una situación particular se convierte en insatisfacción hacia la organización, es muy probable que el rendimiento de los individuos baje o consideren abandonarla.

→

→ Continúa (Tabla...)

Autor(es)	Concepto compromiso organizacional
Rivera (2010)	Meyer y Allen (1991), citados en Rivera (2010), lo definen como una situación psicológica que establece estrecho vínculo entre el empleado y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institución. Refleja una necesidad, un deseo, una obligación y un vínculo entre el trabajador y la empresa.
Omar y Florencia (2008)	La importancia del compromiso organizacional radica en su capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización. El concepto se refiere al grado con que las personas se identifican, están consustanciadas con sus organizaciones y dispuestas a continuar trabajando en ellas.
Castro <i>et al.</i> (2014)	Hace referencia a la vinculación de una persona hacia un objeto (meta, cambio, organización, etcétera) donde dicha o supuesta vinculación implicaría un comportamiento o una actitud con el fin de predisponer al empleado a realizar actos que beneficiarían su lugar de trabajo.

Fuente: Elaboración propia (2021) a partir de los autores citados.

Rotación de personal

En la tabla 3 se muestran algunos conceptos del término rotación de personal e intención de rotación, descrito por diferentes autores. Para efectos de esta investigación, se contempla lo descrito por Chiavenato (2011), quien define la rotación de personal como la fluctuación de personal entre una organización y el ambiente; y se complementa con lo que describe Carmeli (2005), ya que se explica la intención de rotación como el propósito de abandonar a la empresa.

TABLA 3. CONCEPTUALIZACIÓN DE ROTACIÓN DE PERSONAL E INTENCIÓN DE ROTACIÓN

Autor(es)	Concepto rotación de personal
Chiavenato (2011)	Lo define como la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, es decir, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización.
Robbins y Coulter (2014)	Dicen que la rotación de personal es el abandono permanente, voluntario o involuntario, del puesto que se ocupa en una organización.

→

→ Continúa (Tabla...)

Autor(es)	Concepto rotación de personal
Pineda (2010)	Se define como el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, con relación al total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto.
Rodríguez (1998)	La define como “el derecho a buscar nuevas oportunidades y nuevos alicientes económicos y profesionales para mejorar el status personal y profesional, es algo consustancial a la naturaleza humana y entraña múltiples aspectos positivos para el desarrollo de la carrera profesional del individuo”. Asimismo, completa esta definición como “el cambio que los empleados realizan de una organización a otra, con el objeto de desarrollar su carrera profesional mediante procesos de promoción o adquisición de nuevas experiencias que le permitirán enriquecer sus conocimientos, habilidades y potencial profesional, así como mejorar su nivel retributivo”.
Concepto intención de rotación	
Torres (2016)	Dice que la intención de rotación es considerada una variable fundamental para entender el comportamiento de los colaboradores que deciden irse de una organización.
Carmeli (2005)	Lo define como un propósito de abandonar a la empresa, este propósito se manifiesta en distintas actitudes como la idea de dejar la empresa y pertenecer a otra, la búsqueda de un nuevo empleo o finalmente salirse del mismo.

Fuente: Elaboración propia (2021) a partir de los autores citados.

Metodología

Este tipo de investigación tiene un enfoque *cuantitativo*, ya que refleja la necesidad de medir la magnitud de un fenómeno o problema de investigación; además, es de carácter *descriptivo* debido a que se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de un grupo de personas, se mide una o más variables de interés y se determina si existe correlación entre éstas; correlacional porque se tiene la finalidad de evaluar el grado de asociación entre dos o más variables y, finalmente, *transversal*, ya que el propósito del estudio es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Para efectos de esta investigación, la población se compone del personal que labora en el área de Acarreo y servicios de la empresa minera, mayores de 18 años, hombres, de diferentes turnos. Se efectuó un censo, ya que de acuerdo con Hernández (2014) se incluyeron todos los casos del universo,

es decir, el total de la población del departamento de Acarreo y servicios, 153 trabajadores, donde finalmente se logró contar con la participación de un 87.5% del personal. Respecto a los criterios de exclusión e inclusión, participaron los empleados del área de Acarreo y servicios, quienes estuvieron en activo durante el periodo del proceso de aplicación del instrumento a través de la técnica de la encuesta.

Instrumento para la recolección de datos

Para efectos de este estudio se adecuó un instrumento basado en el modelo propuesto por Saeed *et al.* (2014) adoptado por Blanco (2020), el cual está constituido por seis dimensiones: la *intención de rotación*, el *compromiso organizacional*, la *satisfacción laboral*, el *desempeño en el trabajo*, la *inteligencia emocional* y el *intercambio líder-miembro*. El instrumento consta de 23 preguntas distribuidas de la siguiente manera (véase tabla 4).

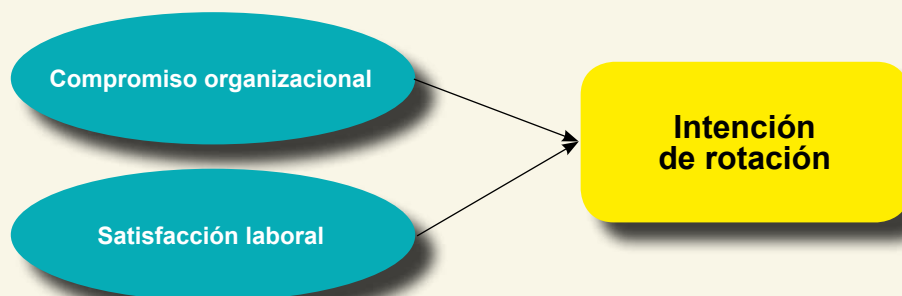
TABLA 4. DISTRIBUCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO

Variable	Ítems
Intención de rotación	17, 18 y 19
Compromiso organizacional	1, 2, 3, 4 y 5
Satisfacción con el trabajo	20, 21, 22 y 23
Desempeño laboral	14, 15 y 16
Intercambio líder-miembro	10, 11, 12 y 13
Inteligencia emocional	6, 7, 8 y 9

Fuente: Elaboración propia (2021).

El modelo propuesto por Saeed *et al.* (2014) establece a la variable intención de rotación como la variable dependiente, mientras que la satisfacción laboral, el desempeño laboral, el intercambio líder-miembro, la inteligencia emocional y el compromiso organizacional fungen como las variables independientes.

Como se mencionó antes, para efectos de este estudio, se contempla explicar los constructos satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación, ya que las hipótesis que se han planteado buscan establecer una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y sus efectos sobre la intención de rotación (véase figura 2).

FIGURA 2. MODELO OPERACIONAL

Fuente: Elaboración propia (2021).

Esta investigación se basa en la validez de contenido y de criterio y respecto de la confiabilidad del instrumento el cuestionario propuesto por Saeed *et al.* (2014), ha mostrado resultados aceptables, ha sido medido mediante la prueba estadística de *Alfa de Cronbach*. En esta investigación se determinó la confiabilidad de la encuesta a través del programa SPSS versión 21.0 en español. El coeficiente de confiabilidad de *Alfa de Cronbach* del cuestionario propuesto por Saeed *et al.* (2014), es de .574, esto considerando 12 elementos, es decir, los constructos de la satisfacción, compromiso y la intención de rotación.

Análisis y discusión de resultados

Análisis de la muestra

De los 153 trabajadores, se logró la participación de un total de 134, el 100% del género masculino, con un promedio de edad de 35.34 años, donde la edad máxima es de 57 y la mínima de 20. El 58% de la población dijo estar casado, mientras que una proporción del 40% permanece en unión libre, 10% manifestó ser soltero y el resto fue clasificado en un estado civil de viudo o divorciado.

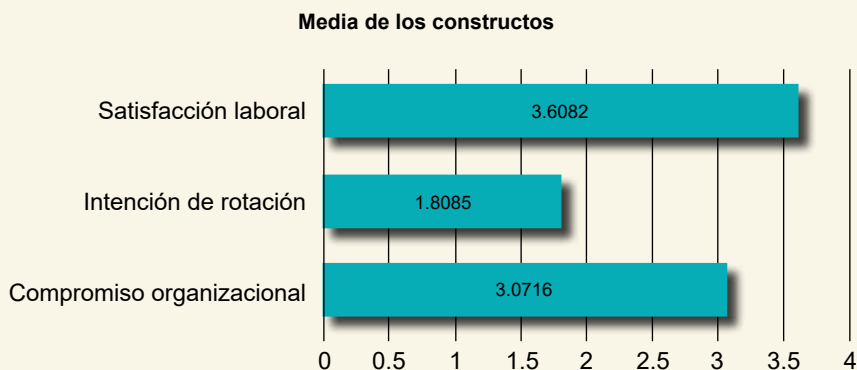
Respecto al nivel de estudios, la mayor proporción concluyó hasta sus estudios de secundaria, con 53%; mientras que sólo .7% dice no contar con ningún tipo de estudio, de igual manera .7% cuenta con posgrado de maestría. De acuerdo con el nombramiento del personal de Acarreo y servicios, casi todos los trabajadores funcionan como operativos de departamentos, ya que 95.5% lo manifiesta y sólo 4.5% dice ser parte del personal administrativo. En la clasificación del puesto, la mayor proporción de trabajadores está contratada bajo los esquemas de contrato eventual, esto representado por 92.5%, también 6.7% dice contar con base contractual, y sólo .7% tiene un puesto de confianza.

Análisis descriptivo

El análisis estadístico de las puntuaciones promedio de las variables se muestra en la gráfica 1, que la satisfacción laboral tiene una buena media estadística, la cual es de 3.608, en una escala de Likert de 1 a 5, esto significa que el personal de Acarreo y servicios, la mayoría de las veces mantiene un buen nivel de satisfacción laboral. Por otra parte, la variable compromiso también manifiesta un buen resultado en función de las medias estadísticas obtenidas, la cual muestra 3.071.

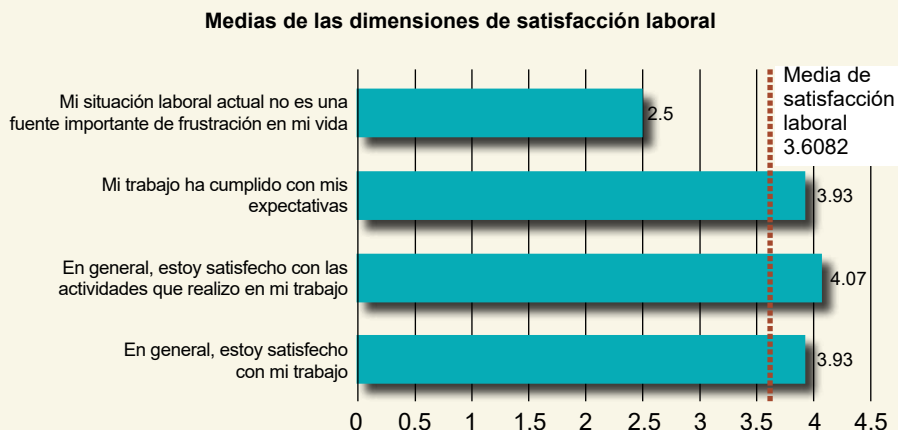
Finalmente, la intención de rotación, que de acuerdo con la gráfica, se mantiene por debajo de los niveles medios; sin embargo, esto representa un buen indicador, considerando que el problema es, precisamente, el aumento de rotación en la empresa, esta variable muestra un valor medio de 1.808.

GRÁFICA 1. MEDIAS DE LOS CONSTRUCTOS: SATISFACCIÓN LABORAL, INTENCIÓN DE ROTACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL



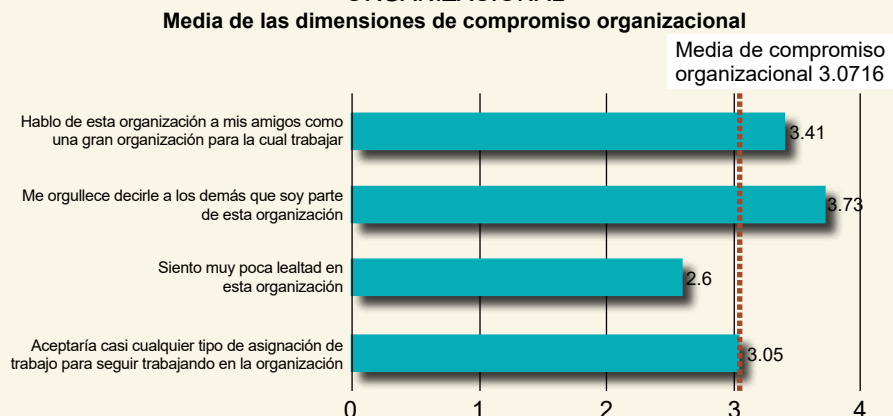
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el análisis estadístico realizado de la puntuación promedio de las dimensiones de cada variable, y nuevamente tomando en cuenta la escala de Likert, que va de 1 a 5, en la gráfica 2 se pueden observar los valores medios de las dimensiones de satisfacción laboral, donde se puede deducir que el personal de Acarreo y servicios, en general, está satisfecho con las actividades que realizan en sus trabajos, ya que esto se representa por el valor más alto con 4.07, mientras que una proporción de 2.5 en la escala de 1 a 5, considera que su situación laboral actual no es una fuente importante de frustración en sus vidas.

GRÁFICA 2. MEDIAS DE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Fuente: Elaboración propia (2021).

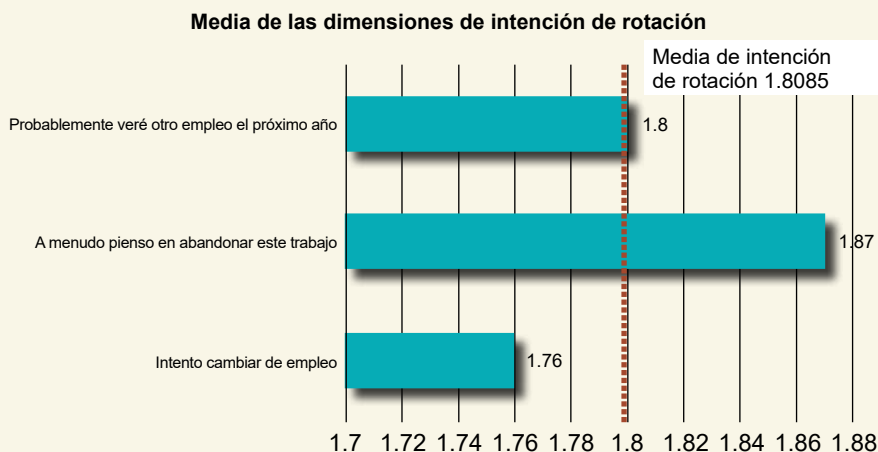
En la gráfica 3 se muestran las medias de las dimensiones del compromiso organizacional, bajo la misma base de la escala de Likert del 1 a 5. Para su interpretación, se deduce que, en general, el personal está orgulloso de decir que pertenece a la organización, esto representado por una media de 3.73, el cual es el valor más alto dentro de la escala, y que está por encima de la media. Un promedio de 2.6 representa a los trabajadores que, de vez en cuando, sienten poca lealtad en la organización; sin embargo, es de considerar el impacto negativo de este indicador, ya que es el que está muy por debajo de la media.

GRÁFICA 3. MEDIAS DE LAS DIMENSIONES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Fuente: Elaboración propia (2021).

Respecto a los elementos de la intención de rotación, en la gráfica 4 se puede interpretar que son valores medios muy bajos en función de la escala de Likert de 1 a 5. Esto significa que los trabajadores del departamento de Acarreo y servicios de vez en cuando piensan en cambiar de empleo (1.76), o que probablemente vean otro empleo el próximo año (1.8). Es importante mencionar que, a pesar de ser promedios muy bajos en función de la escala, hay trabajadores que a menudo piensan en abandonar el trabajo.

GRÁFICA 4. MEDIAS DE LAS DIMENSIONES DE INTENCIÓN LABORAL



Fuente: Elaboración propia (2021).

Análisis correlacional

H1a. A mayor satisfacción laboral, menor intención de rotación del personal de Acarreo y servicios.

H1o. A menor satisfacción laboral, mayor intención de rotación del personal de Acarreo y Servicios.

Para la hipótesis 1 se utilizó la correlación bivariada de Pearson, en la cual se miden las relaciones entre las dimensiones de satisfacción laboral y la intención de rotación. La tabla 5 muestra el resultado de ésta, donde a mayor satisfacción laboral menor intención de rotación. La correlación de Pearson es inversa y estadísticamente significativa con una correlación débil $r = -0.235^{**}$, Sig. = 0.006, por lo tanto, la satisfacción laboral sí tiene efectos significativos sobre la intención de rotación y se acepta la hipótesis alternativa.

TABLA 5. CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL E INTENCIÓN DE ROTACIÓN

Correlaciones		
		Satisfacción laboral
Intención de rotación	Correlación de Pearson	-.235*
	Sig. (bilateral)	.006
	N	134
* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).		

Fuente: Elaboración propia (2021).

H2a. A mayor compromiso organizacional, menor intención rotación del personal de Acarreo y servicios.

H2o. A menor compromiso organizacional, mayor intención de rotación del personal de Acarreo y servicios.

Para la hipótesis 2 también se utilizó la correlación bivariada de Pearson, en la cual se miden las relaciones entre las dimensiones de compromiso organizacional y la intención de rotación, de acuerdo con los resultados, la tabla 6 indica que no se encontró evidencia de relación entre el compromiso organizacional y la intención de rotación ($r = -0.023$, Sig. = 0.796), por lo tanto, el compromiso organizacional no tiene efectos significativos en la intención de rotación.

TABLA 6. CORRELACIÓN ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL E INTENCIÓN DE ROTACIÓN

Correlaciones		
		Compromiso organizacional
Intención de rotación	Correlación de Pearson	-.023
	Sig. (bilateral)	.796
	N	134

Fuente: Elaboración propia (2021).

Correlación del perfil sociodemográfico y organizacional con los constructos

En la tabla 7 se muestran los valores de significancia que existen entre las variables del perfil sociodemográfico y organizacional de los trabajadores del

departamento de Acarreo y servicios de la empresa minera con la satisfacción laboral. De acuerdo con los valores obtenidos, se puede observar que entre las variables sociodemográficas y el perfil organizacional con la satisfacción laboral no existen diferencias estadísticamente significativas, ligeramente hay una aproximación en la variable nivel de estudios.

TABLA 7. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL

Variables	Satisfacción laboral	
Edad	R- Pearson	Sig. (unilateral)
	-.129	.069
Estado civil	ANOVA de un factor	Sig. (unilateral)
	0.834	0.645
Nivel de estudios	Coefficiente de correlación	Sig. (unilateral)
	0.115	0.093
Antigüedad	Correlación de Pearson	Sig. (unilateral)
	-0.038	0.332
Nombramiento	ANOVA de un factor	Sig. (unilateral)
	0.749	0.738
Puesto	ANOVA de un factor	Sig. (unilateral)
	1.050	0.410

Fuente: Elaboración propia (2021).

Con base en los resultados obtenidos de la correlación entre las variables del perfil sociodemográfico y organizacional, con el compromiso organizacional se puede observar que la edad, el nombramiento y el puesto muestran diferencias estadísticamente significativas, con valores de Sig. = -0.009, Sig. = 0.001 y Sig. = 0.016, respectivamente (véase tabla 8).

TABLA 8. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y ORGANIZACIONAL CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Variables	Compromiso organizacional	
Edad	R- Pearson	Sig. (unilateral)
	.458	-0.009
Estado civil	ANOVA de un factor	Sig. (unilateral)
	1.351	0.174
Nivel de estudios	Rho de Spearman	Sig. (unilateral)
	0.037	0.335
Antigüedad	Correlación de Pearson	Sig. (unilateral)
	-0.059	0.252



→ Continúa (Tabla...)

Variables	Compromiso organizacional	
Nombramiento	ANOVA de un factor	Sig. (unilateral)
	2.833	0.001
Puesto	ANOVA de un factor	Sig.
	2.000	0.016

Fuente: Elaboración propia (2021).

Por otra parte, los resultados obtenidos en el análisis de correlación entre las variables del perfil sociodemográfico y el perfil organizacional con la intención de rotación muestran que entre las variables de nivel de estudios Sig. = - 0.038, nombramiento Sig. = 0.000 y puesto Sig. = 0.003, existen diferencias estadísticamente significativas (véase tabla 9).

TABLA 9. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y ORGANIZACIONAL CON LA INTENCIÓN DE ROTACIÓN

Variables	Compromiso organizacional	
Edad	R- Pearson	Sig. (unilateral)
	.058	.254
Estado civil	ANOVA	Sig. (unilateral)
	.805	0.645
Nivel de estudios	Rho de Spearman	Sig. (unilateral)
	.155	0.038
Antigüedad	Correlación de Pearson	Sig. (unilateral)
	0.089	0.155
Nombramiento	ANOVA de un factor	Sig.
	3.674	0.000
Puesto	ANOVA de un factor	Sig.
	2.712	0.003

Fuente: Elaboración propia (2021).

Conclusiones

Mediante el estudio queda comprobado que el poder satisfacer las necesidades del personal, y no únicamente tener en cuenta sus obligaciones dentro de la empresa, puede traducirse en relaciones laborales con mejores resultados para ambas partes. Esto propicia que el personal se sienta satisfecho y comprometido, y no prevalezca el cambio de trabajo.

Se logró comprobar la hipótesis: a mayor satisfacción laboral, menor intención de rotación, ya que las pruebas mostraron diferencias estadísticamente significativas entre ambas variables; sin embargo, también se pudo determinar que no existe una relación directa entre el compromiso y la intención de rotación, ya que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

Otra de las cosas importantes que salieron a flote, fue que, a pesar de que la mayoría de la gente muestra un sentido de pertenencia a la empresa, también existen quienes están esperando en la misma y, al mismo tiempo, analizando otras oportunidades para de trabajo para migrar. Sería conveniente, por medio de una revisión a detalle de los motivos (tal vez una encuesta), determinar cuáles son los “por qué” de que estén en esa situación. Ahí se podría ver si son motivos aislados o generalizados en el sentir del personal.

Recomendaciones

Llevar a cabo un control del registro del personal que renuncia, incluyendo los motivos por los cuales se toma la decisión de dejar el trabajo y poder usar esa información como base para generar acciones que permitan contrarrestar o evitar que alguien deserte de la empresa, además, generar planes de desarrollo dentro de la organización y estar evaluando con periodicidad su crecimiento.

Motivar al personal, no sólo en la parte económica sino reconociéndole su trabajo, no únicamente tenerlos en cuenta cuando existen detalles sino también cuando hacen algo bien. Dar crédito a las aportaciones generadas por el personal y mostrar interés en las ideas que de ellos puedan surgir.

Bibliografía

- Alonso, M. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2008, 27-40.
- Arana, J. (2016). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana. *Ex Cathedra en negocios*, 12-17.
- Ayala, B., y Bustamante, A. (Octubre de 2019). *Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018*. Arequipa, Perú: (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica de Perú.
- Bellido, E. (2020). *Relación y Efecto del Compromiso laboral en la Intención de Rotación*. Lima, Perú: (Tesis de Licenciatura). Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Blanco, A. (Octubre de 2020). *Liderazgo y su impacto en el clima laboral y la rotación de personal en la empresa BK*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

- Carmeli, A. (2005). The relationship between organizational culture and withdrawal intentions and behavior. *International journal of Man power*, 19, 177-195.
- Castro, D., Martínez, F., Robledo, D., y Sierra, E. (2014). Compromiso organizacional en trabajadores del rubro minero de la IV Región. *Revista de Psicología*, 3(6), 34-51.
- Chiang, M., Salazar, C., y Martin, M. N. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad*. 19(1), 5-16.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (5a. ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Cortina, E. (2014). *El Rol del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de Contact Centers*. Medellín, Colombia: (Tesis de Maestría), Facultad de Administración, Universidad EAFIT.
- Delgado, I. (2017). *Cultura organizacional, compromiso organizacional y variables demográficas como predictores de la intención de egreso*. Caracas, Venezuela: (Tesis de posgrado). Universidad Católica Andrés Bello.
- Flores, S. (2018). *Correlación de las prácticas en Recursos Humanos, satisfacción laboral y compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación de los trabajadores de una empresa contratista minera de Lima, Perú*. Perú: (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gracia, F., Gamboa, J., y Ripoll, P. (2007). La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral. *EconPapers*, 1-26.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo.
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., y Méndez, L. (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional*. *Ride*, 8(16), 1-27.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, Y., Hernández, G., y Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y comunicación social*, 10, 837-863.
- Martínez, M., Rufino, L., Rufino, N., y Sivirichi, Y. (Noviembre de 2018). *Correlación entre felicidad y rotación de personal en una empresa minera*. Perú: (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Meyer, J., Allen, N., y Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.

- Ojeda, M., Talavera, R., y Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre el compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. *Sistemas, Cibernética e Informática*, 13(1), 66-71.
- Omar, A., y Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 13(2), 353-372. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213210>
- Pineda, M. (Noviembre de 2010). *Causas de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada*. Morelia, Michoacán, México: (Tesis de licenciatura). Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo. Obtenido de <https://mariomenesesco.files.wordpress.com/2013/05/causasdelarotaciondepersonalenunaempresadeseguridadprivada.pdf>
- Rafaile, A., y Olivares, E. (2019). *Causas de la rotación de personal operativo de una empresa contratista en la unidad minera San Cristóbal, Yauli-Junín-2017*. Lima, Perú: (Tesis de Licenciatura), Universidad Peruana de las Américas.
- Rivera, O. (Julio de 2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una Institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Lima: (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a. ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración* (12a. ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, A. (1998). Introducción a la Psicología del trabajo. *Dialnet*, 247-258. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/mateu_v_m/capitulo2.pdf
- Saeed, I., Waseem, M., y Rizwan, M. (2014). The relationship of turnover intention with job satisfaction, job performance, leader member exchange, emotional intelligence and organizational commitment. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 242-253.
- Torres, R. (2016). Factores de intención de rotación laboral en colaboradores de una empresa peruana del rubro hotelero. *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima, Perú.
- Vega, C., y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. Colombia: (Tesis de Maestría). Universidad Externado de Colombia.
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales Sis San Navarra*, 36(2), 193-196.

CAPÍTULO 6

LA ERGONOMÍA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL TRABAJO EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS

Silvia Patricia Aguirre Espino¹
Ricardo Gallegos Murillo²
Mario Carrera Ramos³

Resumen

La ergonomía se considera una ciencia encargada de ajustar el trabajo al empleado; la ergonomía, desde el punto de vista de los profesionales, usa la fisiología, la antropometría, además de la biomecánica que sirve para ajustar el trabajo a la persona encargada del puesto.

El objetivo de la investigación es determinar si en las empresas distribuidoras de alimentos, los puestos de trabajo afectan en el desarrollo laboral y ver cómo ciertos factores, como estrés, fatiga y enfermedades pueden verse afectados.

El tipo de la investigación fue aplicado y su enfoque cuantitativo. Fue no experimental y transeccional descriptiva. Fue de campo con apoyo bibliográfico. La población de interés fue de 61 empleados de la empresa. El marco muestral se elaboró tomando en cuenta la base de datos del departamento de Recursos humanos. Los principales resultados mostraron que en la mayoría de los encuestados manifestaron el tipo de problema musculoesqueléticos y prevalecen los malos factores de ergonomía en los trabajadores de la empresa. Los síntomas de fatiga, accidente y enfermedades también

¹ Docente de la Facultad de Contaduría y Administración desde el 2005 en las áreas de sistemas y administración. Ingeniero en sistemas computacionales con maestría y doctorado en administración.

² Doctorado en administración con maestría en sistemas de información. Docente PTC con Perfil Prodep. Candidato a Investigador Nacional de SNI. Experiencia laboral en el sector público, iniciativa privada e industria maquiladora.

³ Doctor en administración de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Líneas de investigación: innovación tecnológica, comportamiento organizacional, administración con valores y educación. Profesor investigador de tiempo completo.

estuvieron presentes en los trabajadores y fue relacionado principalmente con el estrés laboral.

Palabras clave: ergonomía, estrés, accidente, fatiga.

Abstract

Ergonomics is considered a science in charge of adjusting the work to the employee; Ergonomics, from the point of view of professionals, uses physiology, anthropometry, as well as biomechanics that serves to adjust the work to the person in charge of the position.

The objective of the research is to determine if in food distribution companies, jobs affect job development and see how certain factors, such as stress, fatigue and illnesses can be affected.

The type of research was applied and its quantitative approach. It was non-experimental and descriptive transactional. It was field with bibliographic support. The population of interest was 61 company employees. The sampling frame was prepared taking into account the database of the Human Resources department. The main results showed that most of the respondents manifested the type of musculoskeletal problem and bad ergonomics factors prevail in the company's workers. The symptoms of fatigue, accident and illness were also present in the workers and were mainly related to work stress.

Keywords: ergonomics, stress, accident, fatigue.

Introducción

La ciencia que estudia el trabajo, en correspondencia con el entorno en que se lleva a cabo, y con quienes lo realizan, se conoce como ergonomía. Es una manera de establecer el diseño y/o adaptación del lugar de trabajo hacia el trabajador, con el objetivo de evitar distintos problemas de salud, así como ayudar al aumento la eficiencia (Laurig, 1989).

Esta ciencia abarca las diferentes situaciones laborales que influyen en la comodidad y salud del trabajador (Álvarez, 1980). Durante el estudio de los puestos de trabajo con enfoque ergonómico, pueden hallarse diversos problemas provocados por:

- *Modelo del puesto de trabajo.* Alturas de trabajo, espacio disponible, herramientas utilizadas, etcétera.
- *Esfuerzo físico.* Posturas forzadas, movimientos repetitivos, manejo manual de cargas, fuerzas, etcétera.

- *Elementos de tipo sicosocial.* Descanso, presión de tiempos, participación en las decisiones, relaciones entre compañeros y con los responsables, etcétera.
- *Contextos ambientales del puesto de trabajo.* Iluminación, ruido, temperatura, vibraciones, etcétera.

La OIT, en el 2012, menciona que las lesiones son costosas; además, las lesiones causadas a los trabajadores por el uso de herramientas o puestos de trabajo mal diseñados pueden ser muy elevadas en costos por los dolores y sufrimientos que causan, por no mencionar las pérdidas financieras que suponen para los trabajadores y sus familias, como también para los empleadores.

En nuestro país no se cuenta con estadísticas precisas ni actuales sobre la ergonomía, pero se conoce que es causa de muchas enfermedades de trabajo y accidentes (Águila, 2015).

La ergonomía en México actualmente es un tema poco tratado, y las principales enfermedades profesionales relacionadas con ergonomía en México es el síndrome del túnel carpiano, es una mono neuropatía de la muñeca, emanada de comprimir el nervio mediano, se caracteriza por incremento de la presión dentro del túnel del carpo y disminución de la función del mismo. Asimismo, la integración estructural y coordinación funcional de cuatro músculos que se insertan en la tuberosidad humeral, conocido como síndrome del manguito rotador.

A pesar de que en otros países se han realizado trabajo o investigaciones referentes a la ergonomía, poco o casi nada se conoce en el estado de Chihuahua. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la ergonomía y su influencia en la calidad del trabajo en las organizaciones.

Problema de investigación

Las malas prácticas ergonómicas pueden causar lesiones, incluso estas causas pueden ocasionar lesiones permanentes. Cuando se tiene al personal apropiado para analizar las variables que identifiquen los factores de riesgos ergonómicos, es trascendental plantear algunas interrogantes para erradicar o minimizar los riesgos del personal, pero se debe señalar que la mayoría de lesiones ergonómicas provienen del mal manejo de las herramientas, maquinarias, equipos, las malas posturas, estos son los factores de riesgos ergonómicos que inciden, directamente o indirectamente, en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa. Por lo anterior, se exponen las siguientes preguntas de investigación.

Preguntas

- ¿Existe alguna relación entre la ergonomía y su influencia en la calidad del trabajo en las organizaciones?
- ¿Cuáles son las dificultades más frecuentes que surgen en un puesto de trabajo no confortable?
- ¿De qué forma afectan los factores de riesgos ergonómicos en el desempeño de los trabajadores?
- ¿Qué métodos se deben usar para mejorar los inconvenientes de factores de riesgos ergonómicos que se presentan en las áreas de trabajo?

Objetivos

General

Analizar la ergonomía y su influencia en la calidad del trabajo en la empresa de distribución de alimentos.

Específicos

- Identificar problemas presentados en el puesto de trabajo no confortable.
- Determinar los factores de riesgos ergonómicos que afectan la calidad en el trabajo.
- Evaluar los métodos que se deben usar para mejorar los inconvenientes de factores de riesgos ergonómicos que se presentan en las áreas de trabajo.

Justificación

Actualmente, el capital humano se considera como uno de los principales existentes en toda cadena productiva de una empresa, en donde todos y cada uno de ellos se encuentran relacionados. Es por ello que los factores de riesgos ergonómicos son considerados como un elemento fundamental para el desarrollo del capital humano, con ello se puede impulsar a las empresas para que alcancen su máximo desarrollo.

Se ha visto la necesidad de conocer los diferentes y posibles efectos sobre la salud de los empleados de distribución de alimentos. Se han venido desarrollando investigaciones en torno a este tipo de problemas, motivadas por el exceso de trabajo; también es importante tener en cuenta si el puesto de trabajo tiene un diseño adecuado, el trabajador puede tener una correcta postura corporal, además de cómoda, para evitar lesiones en la espalda, problemas de circulación, entre otros.

La investigación es relevante porque no todo tipo de trabajo físico resulta igualmente sencillo a evaluar con el cual se realiza sólo empleando una pequeña masa muscular, este tipo de trabajo es el que constituye una de las principales causas de trastornos músculo esqueléticos. Resultan beneficiados no sólo los empleados sino también los patrones, ya que con recomendaciones y medidas de seguridad los empleados darán un mejor rendimiento.

Hipótesis

General

El tipo de problema de ergonomía músculo esquelético influye en la calidad del trabajo en la empresa de distribución de alimentos en 80%.

Específicas

H1. Los problemas más comunes que surgen en un puesto de trabajo no confortable en las organizaciones, hablando de posturas, son la fatiga, accidentes y enfermedades en el trabajo.

H2. Estos riesgos afectan en cuanto a la carga postural, en condiciones ambientales y aspectos sicosociales de las organizaciones.

H3. Los métodos que se deben usar en las diferentes organizaciones es tener conocimiento sobre los riesgos que hay en cuanto a posturas, el buen uso de los equipos y dar consejos preventivos.

Marco teórico

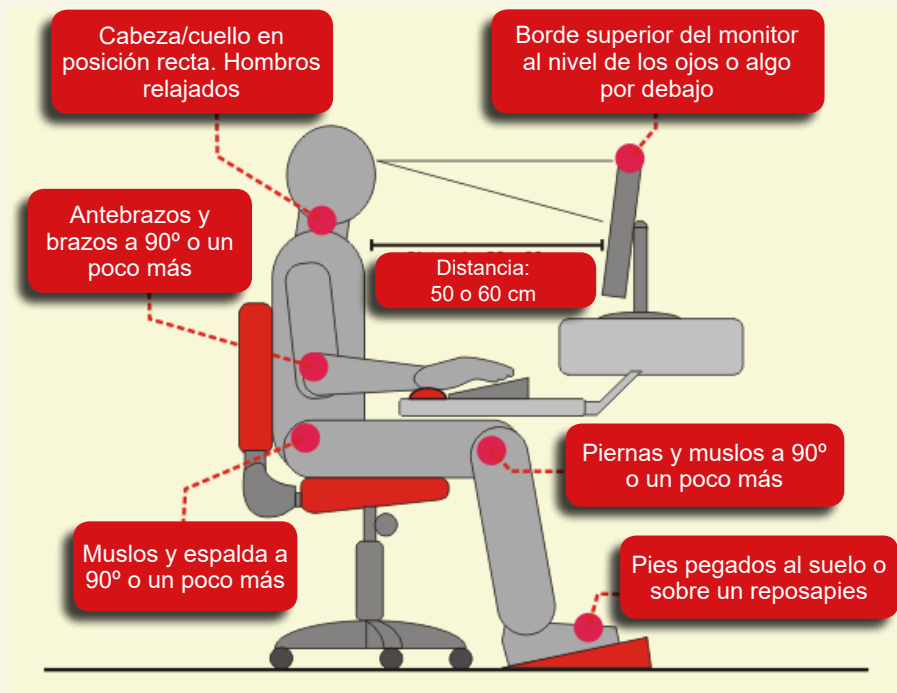
Actualmente, la tecnología, sociedad y organización han sido cambiantes en los lugares de trabajo como resultado de la rápida globalización, por lo que se tienen riesgos y nuevos desafíos. Los factores de riesgos ergonómicos contribuyen a la aparición de trastornos músculo esqueléticos.

Los trastornos músculo esqueléticos, de acuerdo con la OIT (2012), son los trastornos de salud relacionados con el trabajo más común, haciendo notar la necesidad de implementar acciones para proteger la salud de los trabajadores de las organizaciones ante dichos trastornos (OIT, 2012). En México, los trastornos músculo esqueléticos son de gran relevancia, ya que en los últimos años se han transformado en el principal tipo de enfermedad de trabajo, con un incremento de más de 230%.

El concepto de la palabra postura es el modo en que se pone una persona, animal u objeto. La perspectiva del cuerpo humano con relación al espacio que le rodea y cómo se relacionan está influenciada por elementos de tipo

culturales, psicológicos, hereditarios, profesionales, hábitos, modas, fuerza, flexibilidad, entre otros (véase figura 1; Martínez, 2012).

FIGURA 1. POSTURAS ERGONÓMICAS



Fuente: Martínez Castro (2012).

Ergonomía en trabajos de oficina

El fin de la ergonomía es corregir y diseñar el entorno laboral con la finalidad de reducir riesgos asociados al tipo de actividad que se realiza y desencadena efectos negativos en la salud de la gente, formándose lesiones músculo esqueléticas en hombros, cuello, manos y muñecas, problemas circulatorios, molestias visuales, y más (véase figura 2; Martínez, 2012).

Las posturas inadecuadas más habituales en el trabajo de oficina son:

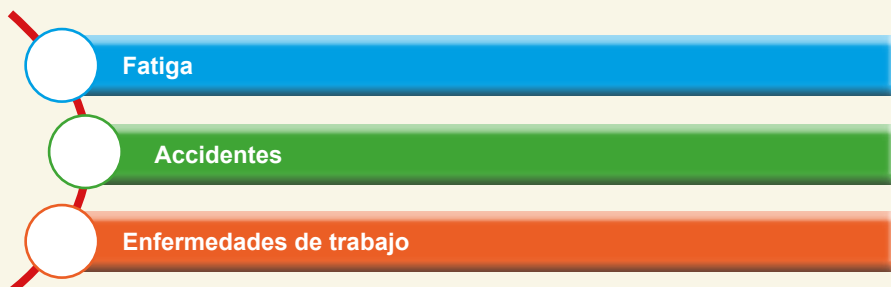
- Giro de la cabeza.
- Falta de apoyo en la espalda.
- Posición alta de los hombros por el mal acomodo.
- Menoscabo de apoyo para las muñecas y los antebrazos.
- Mala posición de la muñeca al teclear.

FIGURA 2. ERGONOMÍA EN LOS TRABAJOS DE OFICINA

Fuente: Martínez (2012).

Factores de riesgo ergonómicos

Conllevan esfuerzo físico, movimientos iterativos en el trabajo desarrollado, con la constante fatiga, errores, posibles accidentes y enfermedades de trabajo, derivadas del diseño de las instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas o el mismo puesto de trabajo (véase figura 3; Bestraten, 1994).

FIGURA 3. FACTORES DE RIESGOS ERGONÓMICOS

Fuente: Elaboración propia (2018).

Fatiga

Resultado de actividad excesiva y/o trabajo monótono que puede evitarse con periodos de descanso adecuados y tiempo suficiente para el sueño, el entretenimiento y la alimentación. Los ciclos de trabajo largos se asocian irremediamente al cansancio, con la sensación de fatiga que actúa como un dispositivo de protección del organismo e impide el agotamiento total (Arriaga, 1980). La fatiga se clasifica en distintos tipos:

- *Frecuente*. Afecta a todo el organismo, tanto física como mentalmente.
- *De sentidos*. Ocasiona dolores e hipersensibilidad en el sistema nervioso.
- *Del cuerpo*. Ocasiona dolores localizados en músculos determinados.
- *Mental*. Genera tensión en el individuo, creada por una actividad mental intensa o prolongada, la padece principalmente los que desempeñan trabajos intelectuales, los que realizan trabajos de gran exactitud o que se someten a una gran carga de responsabilidad.
- *Arraigada*. Se produce por una falta de recuperación y escasez de suficiente descanso en etapas sucesivas del trabajo o fuera de él, que provoca una sensación de molestia, emocional y física que se mantiene en el tiempo, dando como resultado una fatiga crónica, retroalimentada por la rutina diaria (Arriaga, 1980).

El trabajo físico de forma continua perturba a los diferentes sistemas del cuerpo humano, de manera separada y conjunta. Las potenciales causas que pueden provocar la fatiga son:

- Monotonía de las tareas.
- Ímpetu y duración del trabajo físico y mental.
- Ambiente.
- Abundancia de condicionantes mentales.
- Enfermedades y dolores crónicos.
- Mala nutrición (Arriaga, 1980).

Síntomas provocados por la fatiga en categorías:

- *De formas de comportamiento*. La fatiga se interpreta, principalmente, como una disminución de los parámetros del rendimiento.
- *Del cuerpo*. La fatiga se interpreta como una disminución de la función de los órganos o del organismo completo.
- *De sentir*. La fatiga se interpreta como un aumento en la sensación de agotamiento y un deterioro sensorial, dependiendo de la intensidad, la duración y la composición de los factores de estrés.

La medición es un gran obstáculo que se presenta al tratar la fatiga, así como el grado de tolerancia del individuo frente a la misma (Anaya, 1983).

Accidentes

Suceden durante la actuación de las tareas encargadas por el empleador, o realizadas por cuenta propia del trabajador, con el fin de tener un buen funcionamiento en la organización. Indica la existencia de malas condiciones de trabajo y, según la frecuencia y gravedad, deben implementarse soluciones tanto preventivas como correctivas. Se han hecho cálculos que indican que los accidentes representan aproximadamente el 10% de la mortalidad derivada del trabajo (Ramírez, 2000). Se han clasificado los distintos tipos de accidentes de la siguiente manera:

1. Cuando el accidentado ha actuado de manera contraria a las normas en materia de seguridad e higiene, siendo por imprudencia.
2. Debido a no tener relación alguna con el trabajo que se realiza en el instante de sobrevenir el accidente, por causas de fuerza mayor.
3. En caso de que el trabajador, reflexiva, voluntaria y sospechosa, incita un accidente para obtener prestaciones derivadas de la contingencia, con dolo.
4. Donde existe lesión pero que permite al trabajador continuar realizando su labor después de recibir asistencia, sin causar baja.
5. Son los accidentes de trabajo con o sin recaídas que produzcan la ausencia del lugar de trabajo, de, por lo menos, un día, causando baja (Melo, 2004).

Las posibles causas de los accidentes de trabajo son el acto y la condición insegura, donde el primero es la violación de un procedimiento que se considera seguro, existe negligencia de una persona produciendo un factor de inseguridad. Mientras el segundo las condiciones están ligadas al accidente. Otras causas son las personales internas al propio trabajador, del entorno donde puede ser motivada por cuestiones personales o del ambiente social donde las personas se desenvuelven. Existen tres causas primordiales de los accidentes laborales y son: condiciones de inseguridad, hechos fortuitos y actos peligrosos por parte de los trabajadores (Dessler, 2011). Un padecimiento laboral es cualquier estado de tipo patológico que se deriva de una acción, tenga su origen en el trabajo o entorno laboral donde el trabajador presta sus servicios (Barrau, 2001).

Diversos autores consideran a la ergonomía como una ciencia y otros como una disciplina. Los sistemas, maquinarias y puestos de trabajo deben acomodarse al trabajador con el objetivo de proteger su salud y su seguridad, y así potenciar la productividad de la organización. Cortés (2012) precisa a la

ergonomía como una disciplina científica o ingeniería de los factores humanos, donde se llevan técnicas de prevención y tener un estado recomendable entre la producción y el bienestar del trabajador en cuanto a salud, seguridad y satisfacción.

La Asociación Internacional de Ergonomía (2000) la puntualiza como una disciplina científica con carácter multidisciplinario, ya que estudia las relaciones entre el hombre, la actividad realizada y los elementos del sistema en que se desenvuelve. Todo con el propósito de acortar las cargas físicas, mentales y síquicas del individuo y poder ajustar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos a las características, restricciones y requerimientos de sus interesados, con fines de optimización de la eficacia, seguridad, rendimiento y confortabilidad integral del sistema. De acuerdo con Saravia (2006), la columna principal de la ergonomía es el sistema ergonómico que está compuesto por el ser humano, el objeto/máquina y el espacio físico.

Enfermedades de trabajo

Es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo, o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios (Barrau, 2001).

La enfermedad laboral es de carácter transitorio o permanente que se da como consecuencia directa con la clase de labores que se desempeña el trabajador; por ejemplo, el medio en que tiene que desempeñarse (Barrau, 2001).

Las principales enfermedades ocasionadas en el trabajo son:

1. Enfermedades infecciosas y parasitarias.
2. Cánceres de origen laboral.
3. Enfermedades del sistema circulatorio.
4. Enfermedades del sistema respiratorio.
5. Enfermedades del sistema digestivo.
6. Enfermedades del ojo y del oído.
7. Enfermedades de endocrinología y genitourinario.
8. Intoxicaciones.
9. Enfermedades de la piel y tejidos subcutáneos.

Metodología

1. *Naturaleza de la investigación.* El diseño de esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a que se tomó una muestra de la cual se

- recolectaron datos sobre diferentes aspectos que pueden ser medibles, en este caso la ergonomía en que perciben algunos trabajadores en su lugar de trabajo de la empresa de distribución de alimentos (Sampieri, 2006).
2. *Tipo*. La investigación fue aplicada, ya que, con base en los resultados del estudio, se pudo determinar el nivel de fatiga, enfermedades y accidentes de trabajo y si está presente la ergonomía en algunos trabajadores de la empresa de distribución de alimentos.
 3. *Para determinar el alcance*. Debido a que se buscaron especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, se menciona que fue de forma descriptiva (Sampieri, 2006).
 4. *Modo*. La investigación fue de campo con apoyo bibliográfico, se realizó un análisis de la información escrita sobre el tema de la ergonomía, con el fin de establecer los factores que lo generan en la organización (Bernal, 2010).
 5. *Diseño*. El diseño fue no experimental, ya que no se manipuló ninguna de las variables. Fundamentado en la observación de fenómenos en el contexto natural para después ser analizado (Sampieri, 2006).
 6. *Método*:
 - *Parte conceptual*. Se aplicó el método analítico-sintético, parte de la descomposición del objeto del estudio, para después integrar dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (Bernal, 2010).
 - *Parte procedimental*. Ya que fue no experimental, se recurrió a un procedimiento de investigación y muestra utilizando como instrumento de medición cuestionarios.
 - *Técnicas específicas*. Investigación de campo. Se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario que constó de 13 preguntas de indicadores sociodemográficos y laborales. También un cuestionario relacionado con la satisfacción laboral referente a los lugares de trabajo, de opción múltiple.
 7. *Lugar y tiempo*. Se realizó la investigación en la ciudad de Chihuahua dentro de la empresa de distribución de alimentos de enero a abril del 2018.
 8. *Población*. Para esta investigación se tomó en cuenta al personal de distribución de alimentos.

**CUADRO 1. PERSONAL DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS
(EJERCICIO 2018)**

Área/descripción	Total
Jefe de distribución de alimentos	1
Jefe de Recursos humanos	1
Jefe de Administración	1
Administrativo	1
Jefe de Finanzas	1
Auxiliar	1
Secretaria	3
Capturista	3
Técnico en Sistemas	1
Subjefe de bodega	1
Auxiliar de bodega	1
Loteadores	12
Supervisores	5
Veladores	3
Choferes	17
Mecánico	1
Miembros de la Asociación Civil del Consejo Comunitario de Abastos	8
Total	61

Fuente: Información obtenida por el jefe de distribución de alimentos (2018).

Actualmente, la empresa cuenta con un personal de 61 trabajadores, por lo que se tomó toda la población para determinar la muestra.

9. *Tamaño de la muestra.* El tipo de muestreo fue probabilístico, con una población finita, pues se conoce que la población fue de 61 trabajadores de distribución de alimentos con la misma posibilidad de ser seleccionados (Sampieri, 2006).

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestro aleatorio proporcional que se utiliza cuando la variable objeto de la medición se mide en probabilidades de ocurrencia (Bernal, 2010). Cuando el valor de P y Q sean desconocidos o cuando la muestra abarque aspectos en los que estos valores pueden ser desiguales, se recomienda que requiera el máximo tamaño de la muestra, lo cual sucede para: $P = Q = 50$, luego $P = 50$ y $Q = 50$.

La fórmula empleada fue:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(Z^2 \times N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

Donde:

n = número de elementos de la muestra

N = número de elementos de la población

61

Donde:

P/Q = probabilidades con las que se presenta el fenómeno Q = 1 – P

p = probabilidad de formar parte de la muestra 50%

q = probabilidad de no formar parte de la muestra 50%

Z = es el valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido (90%) 1.64

E = margen de error permitido 20%

Sustituyendo los valores, se tiene:

$$\frac{1.642 \times .50 \times .50 \times 61}{(1.642 \times 61 - 1) + (1.642 \times .50 \times .50)} = \frac{2.6896 \times .50 \times .50 \times 61}{(2.6896 + 60) + (2.6896 \times .50 \times .50)}$$

$$\frac{41.0164}{2.2786} = 18$$

La muestra de la investigación tuvo como resultado 18 sujetos a analizar de la empresa de distribución de alimentos en la ciudad de Chihuahua.

10. *Variables.* Las variables fueron la ergonomía y su influencia en la calidad del trabajo en la empresa de distribución de alimentos.

11. *Instrumento de medición.* El primer cuestionario analizó cuatro puntos principales:

i. Fatiga.

ii. Accidentes.

iii. Enfermedades de trabajo.

iv. Diseños de los puestos de trabajo.

El cuestionario se dividió en dos secciones de datos sociodemográficos y un cuestionario de satisfacción laboral, en donde se incluyeron datos sociodemográficos con opción múltiple.

La finalidad de esta prueba fue interrogar al individuo sobre el estado de comodidad en el trabajo y salud, para así determinar si existen posibles casos de cansancio, enfermedades, etcétera. Las respuestas son de opción múltiple (Lobo, Perez y Artal, 1986).

12. *Codificación y análisis de la información.* El instrumento de medición se aplicó de manera aleatoria, considerando sólo al personal administrativo de distribución de alimentos para después proceder a la codificación y tabulación de la información recabada, cuyo análisis se analizó por medio del sistema estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) y Excel.

En dicho sistema se analizó, en primera estancia, las frecuencias descriptivas de cada variable y, posteriormente, la relación entre algunas variables como:

- Indicadores sociodemográficos para determinar la satisfacción del personal.
- Factores emocionales.

Análisis y discusión de resultados

Resultados estadísticos descriptivos

Basándose en todas las observaciones preliminares que se realizaron y la información recogida en el formato para analizar las condiciones de trabajo, se pudieron identificar los principales riesgos ergonómicos, así como los diferentes factores para prevenirlo. También se pudo establecer y comprender la situación en la que estos trabajadores se encuentran, identificando en este primer acercamiento en qué condiciones ambientales, laborales y administrativas realizan sus tareas, asumiendo el entorno, su puesto, las posturas que adoptan en el desempeño de su labor y las molestias ocasionadas por la duración de sus actividades.

En el cuadro 1 se pudo observar que la empresa de distribución de alimentos cuenta con algunos empleados de los cuales el área que cuenta con más empleados es el de choferes.

En el cuadro 2 se pueden apreciar los porcentajes de los indicadores sociodemográficos y laborales de la muestra estudiada, siendo 64% hombres y 36% mujeres. El 20% está en una edad entre 18 y 35 años; 35% son entre 36 a 50 años, y 45% más de 51 años.

En el apartado de “Diseño de puesto de trabajo”, tomando en cuenta la altura de superficie de trabajo, espacios, posturas, zonas de trabajo y lugares,

entre otros, 49% manifestó tener este tipo de problemas, mientras que 46% dijo no padecerlos, y 5% dijo no saberlo.

En “Condiciones ambientales”, 43% dijo tener temperaturas adecuadas, corrientes de aire que producen molestias y ruidos, y 57% opinó no tener problemas atribuibles a la luz solar ni de humedad ambiental.

En cuanto a “Equipos de trabajo”, 36% maneja el equipo en mal estado e inadecuado, 61% no tiene ningún problema con los equipos y 3% dijo manejar equipos peligrosos.

En “Incendios y explosiones”, 28% manifestó tener elementos insuficientes contra el fuego y 72% sí tiene conocimientos y elementos contra el fuego.

El 59% tiene condiciones de trabajo en mala calidad (vestuarios, equipos de seguridad, y protección), 41% no tiene ningún problema en cuanto a agentes contaminantes y condiciones de trabajo.

CUADRO 2. FRECUENCIAS DE INDICADORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES

Indicador		Frecuencia	Porcentaje
Género			
	Hombre	39	64
	Mujer	22	36
	Total	61	100
Edad			
	18 a 35 años	12	20
	36 a 50 años	21	35
	Más de 51 años	28	45
	Total	61	100
Diseño del puesto de trabajo			
	Sí	30	49
	No	28	46
	N/S	3	5
	N/P	0	0
	Total	61	100
Condiciones ambientales			
	Sí	26	43
	No	35	57
	N/S	0	0
	N/P	0	0
	Total	61	100



→ Continúa (Cuadro...)

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Equipos de trabajo		
Sí	22	36
No	37	61
N/S	2	3
N/P	<u>0</u>	<u>0</u>
Total	61	100
Incendios y explosiones		
Sí	17	28
No	44	72
N/S	0	0
N/P	<u>0</u>	<u>0</u>
Total	61	100
Agentes contaminantes (químicos, físicos –radiaciones ionizantes y no ionizantes– y biológicos) y condiciones de trabajo en laboratorio		
Sí	36	59
No	<u>25</u>	<u>41</u>
Total	61	100

Fuente: Elaboración propia.

Dado que las posturas y los movimientos naturales son indispensables para un trabajo eficaz, el diseño de los puestos de trabajo no es suficiente pensar en realizarlos para personas de talla media, es más lógico y correcto tener en cuenta a los individuos de mayor estatura para acotar las dimensiones (Gili, 1980). Los mandos representan el último eslabón en este circuito de informaciones; unos mandos mal diseñados pueden ocasionar distorsiones en el sistema. Para diseñar un sistema de control efectivo se debe tener en cuenta una serie de variables referentes a las aptitudes y conducta del operador y al tipo de respuesta que se requiere.

1. Mandos que exigen un esfuerzo muscular pequeño, accionados fácilmente con los dedos (botones, teclas, interruptores).
2. Mandos que exigen cierto esfuerzo muscular, haciendo intervenir grupos importantes de los músculos de brazos y piernas (palancas, manivelas, volantes y pedales).

Estas dos variables: acción requerida y función que cumple el mando, determinarán el mando a utilizar, así como el tamaño y dimensiones del mismo, que evidentemente deberán corresponderse con los datos antropométricos de los miembros del cuerpo a utilizar.

El espacio mínimo depende del tipo de mandos, y, por tanto, de la parte del cuerpo utilizado; de cómo deber ser accionado y de si se utiliza o no protección personal (Haines, 2018). Al ergónomo le interesa fundamentalmente el ser humano, porque considera que el sistema de trabajo debe estar diseñado desde el punto de vista de su seguridad, su bienestar y su satisfacción, tiene como objetivo mejorar su producción (Taylor y Frederick, Winslow, 1911).

Como es conocido, durante las primeras décadas del pasado siglo algunos investigadores desarrollaron investigaciones sobre la jornada laboral, regímenes de trabajo y descanso (Hernández, 2015), los riesgos físicos y químicos del ambiente de trabajo en la industria (Hernández, 2015), así como la anarquía en la organización del trabajo. Las dos guerras mundiales aceleraron de manera significativa los estudios dirigidos al análisis del trabajo (Abramova, 1982).

Variables de cuestionario

En los siguientes cuadros se muestran las variables del cuestionario.

CUADRO 3. ESFUERZO FÍSICO

Variable. Durante los últimos tres días, ¿ha realizado algún esfuerzo físico importante?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	42	54.77
No	19	45.23
Total	61	100.00

Fuente: Elaboración propia.

El 54.77% de las personas han realizado algún esfuerzo importante durante los tres últimos días, lo cual representa la mayor parte; 45.23% de las personas no ha realizado un esfuerzo físico en el lapso de los tres últimos días.

CUADRO 4. ENFERMEDADES DURANTE LOS ÚLTIMOS SIETE DÍAS

¿Alguna enfermedad?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	29	47.54
No	32	52.46
Total	61	100.00

Fuente: Elaboración propia.

El 47.54% presentó alguna enfermedad durante los últimos días, lo cual representa el más bajo porcentaje de las personas que sufrieron alguna enfermedad; 52.46% no presentó ninguna enfermedad o molestia durante este periodo.

CUADRO 4.1. ENFERMEDADES

¿Enfermedad?	Frecuencia	Porcentaje
Dolor de espalda	14	48.29
Sistema digestivo	5	17.24
Estrés	6	20.68
Síndrome de fatiga crónica	4	13.79
Total	29	100.00

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro 4.1 se muestran las enfermedades que las personas encuestadas presentaron en los últimos siete días, 48.29% de las personas han presentado dolor de espalda, siendo la enfermedad más común entre las personas encuestadas; en segundo lugar podemos encontrar, con 20.68%, a la fatiga; por consiguiente, en tercer lugar el estrés con 17.24% y, por último, 13.79% presentó trastornos músculo esqueléticos.

CUADRO 5. TRABAJO ACTUAL

Años y meses realizando el trabajo actual	Frecuencia	Porcentaje
Años	28	45.91
Meses	33	54.09
Total	61	100.00

Fuente: Elaboración propia.

El 54.09% tiene meses realizando su trabajo actual, siendo éste el mayor porcentaje de las personas encuestadas; 45.91% ha estado años en su trabajo actual, siendo éste el porcentaje más bajo, algunos de los empleados encuestados comentan que tienen meses, ya que sólo están firmando contratos por determinado tiempo.

CUADRO 6. TIEMPOS EXTRA

Variable: ¿Tiempos extra?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	54	88.52
No	7	11.48
Total	61	100.00

Fuente: Elaboración propia.

De los resultados obtenidos de las personas encuestadas, podemos observar que 88.52% se queda a trabajar hora extra, ya que, como comentan, es un extra para su sueldo y, de esta manera, solventan algunos gastos de sus familias; por consiguiente, encontramos al 11.48% de las personas que no trabaja horas extra, siendo éste el más bajo.

CUADRO 7. MOLESTIAS MUSCULARES

Variable: ¿Molestia muscular durante el último año?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	45	73.77
No	16	26.23
Total	61	100.00

Fuente: Elaboración propia.

El 73.77% de las personas encuestadas han presentado algunas molestias musculares en este año, el cual, comentan, no les ha permitido realizar como es debido sus labores, ya que la molestia persiste; 26.23% no ha presentado alguna molestia, lo cual han presentado mayor rendimiento y, por consiguiente, tiene más habilidades.

CUADRO 8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROBLEMAS PRESENTADOS

Variable: Problemas presentados	Frecuencia	Porcentaje
Pérdida de calor	3	4.92
Hinchazón	24	39.34
Adormecimiento	6	9.83
Rigidez	11	18.05
Dolor	13	21.31
Debilidad	3	4.92
Calambre	1	1.63
Total	61	100.00

Fuente: Elaboración propia.

De los resultados obtenidos en esta variable, encontramos que 39.34% ha presentado problemas de hinchazón, siendo éste el problema con mayor porcentaje; 21.31% señaló al dolor como el que se relaciona con todos los problemas presentados, después encontramos la rigidez con 18.05%. Por consiguiente, podemos encontrar con 9.83% al adormecimiento, seguido está la pérdida de calor con 4.92%, y, por último, con 1.63% encontramos a los calambres.

CUADRO 9. TRABAJO LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO

Variable:		
¿Cómo trabaja la mayor parte del tiempo?	Frecuencia	Porcentaje
Sentado	29	47.54
Parado	18	29.51
En constante movimiento	14	22.95
Total	61	100.00

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados encontrados en esta variable es que la mayor parte de las personas encuestadas trabajan sentadas con un porcentaje de 47.54%, siendo éste el mayor; le sigue, con 29.51%, a las personas que trabajan paradas, lo cual, comentan, estar toda la jornada de trabajo es cansado, por último, 22.95% trabaja en constante movimiento, lo que permite tener un mejor ambiente de trabajo, así como una mejor relación entre sí.

CUADRO 10. COMODIDAD EN EL ÁREA DE TRABAJO

Variable:		
¿Comodidad y seguridad en el área de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	49.18
No	31	50.82
Total	61	100.00

Fuente: Elaboración propia.

La comodidad y la seguridad en el área de trabajo es importante para los empleados, ya que con ello el trabajador se siente más en confianza y está más seguro y con menos riesgos en su jornada laboral, para esta variable encontramos que 49.18% de las personas encuestadas sí están cómodas y seguras, siendo éste el menor porcentaje. Enseguida encontramos que 50.82% no tiene seguridad ni comodidad.

CUADRO 11. NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE

Variable: ¿Empresa cuenta con normas de seguridad e higiene?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	22	36.06
No	39	63.94
Total	61	100.00

Fuente: Elaboración propia.

Las normas y la seguridad es un antecedente importante para empresas y empleados, en esta variable se obtuvo que 63.94% no sabe si se tienen medidas de seguridad e higiene, siendo el porcentaje más alto, y 36.06 sí las conoce.

CUADRO 12. CAPACITACIÓN EN NORMAS DE SEGURIDAD

Variable: ¿Capacitan en normas de seguridad?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	26.23
No	45	73.77
Total	61	100.00

Fuente: Elaboración propia.

La capacitación en los empleados sobre las normas e higiene no son constantes, ya que 73.77% no son capacitados más que al momento de entrar a trabajar con la empresa, mientras que 26.23% respondió que sí se les capacita ante estos rubros, que son de mucha importancia para prevenir accidentes y enfermedades.

Conclusiones

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la ergonomía y la influencia en la calidad del trabajo en la empresa de distribución de alimentos de la ciudad de Chihuahua, para ello se determinaron algunas variables, las cuales, según estudios, son algunas de las razones por las que influyen en la calidad dentro de la empresa.

Asimismo, se encontró que hay problemas que presenta un puesto de trabajo no confortable y factores de riesgos ergonómicos. Obteniéndose que los síntomas de fatiga, accidente y enfermedades de trabajo están presentes en la mayoría de los trabajadores. Si bien estos síntomas, según varios autores como Robbins y Judge (2013), pueden ser consecuencia de las malas posturas y de trabajar una jornada más de lo normal sin descanso alguno, en

esta investigación se pudo comprobar que está relacionado con las distintas posturas de trabajo.

Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis, que menciona que los factores emocionales afectan y, además, hace más pesado el ambiente laboral a los empleados de distribución de alimentos de la ciudad de Chihuahua.

Para el caso de la segunda hipótesis, que consistió en que los riesgos afectan en cuanto a la carga postural y aspectos sicosociales en las organizaciones, se pudo detectar que gran parte de los empleados de la empresa de distribución de alimentos sufre de este tipo de riesgos, en el cual son más los afectados por la carga postural. Unas de las variables muy importantes es la de esfuerzo físico, ya que más de la mitad realiza algún esfuerzo físico importante. Y la otra variable es la de molestias musculares, ésta, según el estudio realizado, la padece la mayor parte de los empleados de distribución de alimentos.

Respondiendo a la tercera hipótesis, que hace referencia a los métodos que deben usar las diferentes organizaciones, tener el conocimiento sobre los riesgos que existen en cuanto a posturas, el buen uso de los equipos y dar consejos preventivos, también fue rechazada, ya que los empleados desconocían estas alternativas en sus diferentes áreas de trabajo; de igual forma, se hace mención a la poca o nula capacitación en las medidas de seguridad e higiene, ocasionando que se presenten accidentes y enfermedades en el mismo.

Recomendaciones

Debido a que la mayoría de los empleados de la empresa de distribución de alimentos en la ciudad de Chihuahua presenta los síntomas de fatiga, accidentes y enfermedades y, sobre todo, cargas posturales, es importante tomar medidas preventivas.

Se deben diseñar espacios de trabajo bajo un ambiente ergonómico, que permita al trabajador realizar las actividades con mayor comodidad y protegiendo su salud. También es importante fomentar la concientización entre el personal de adoptar una postura correcta para realizar su trabajo, disminuyendo así molestias músculo esqueléticas, por lo que también se recomienda visitar periódicamente al médico para realizar exámenes generales de salud.

Se requiere de una capacitación constante encaminada a incrementar la calidad de vida, seguridad, bienestar y eficacia que sea dirigida en los aspectos de posturas recomendadas para puestos de trabajo con equipo de cómputo, descansos, ejercicios para reducir fatiga visual y postural. Los hallazgos en este estudio proporcionan evidencias sobre ciertos factores emocionales relacionados con la aparición de la fatiga, accidentes, enfermedades laborales, que deben ser tomados en cuenta en futuras investigaciones ergonómicas.

Bibliografía

- Álvarez, C. (1980). *Homo faber: Technology and culture in India, China and the west from 1500 to Present Day*. La Haya: Martinus Nijhoff.
- Abramova, T. N. (1982). *La dialéctica y los métodos científicos generales de investigación*. T. II. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Águila Soto, A. D. y en Ergonomía, T. S. (2015). *Procedimiento de evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales*. Universidad Almería, 50, 62.
- Anaya, Beatriz (1983). “Fatiga en el trabajo”. *Anuario Científico*. Barranquilla: Fundación Universidad del Norte, pp. 35-57.
- Arriaga, J. M. (1980). “La fatiga en el trabajo y su influencia en la productividad”. *Revista Salud y Trabajo*, núm. 26, Madrid.
- Asociación internacional de Ergonomía (2000). “Ergonomía”. <https://www.gestionsyso.com/ergonomiacutea.html>
- Barrau, Pedro (2001). *Ergonomía 3 diseño de puestos de trabajo* (2a. ed.). Alfaomega grupo editor. México.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3a. ed. Bogotá: Pearson Educación.
- Bestratén, Belloví (1994). *Ergonomía*. M. Madrid: INSH.
- Cortés, J. M. (2012). *Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene en el trabajo*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=500332>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Pearson educación. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=estudio+sistemático+y+ecológico+de+los+cnidarios+bent%C3%B3nicos+de+las+islas+medes&btnG=
- Gili, J. M. (1980). *Estudio sistemático y ecológico de los cnidarios bentónicos de las islas Medes (Girona)*. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=an+introduction+to+quantitative+economics&oq=an+introduction+to+quantitative+economic#d=gs_cit&t=1684461314093&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AxDqOfLaiLjcJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des
- Haines, B. (2018). *An introduction to quantitative economics: Economics and society series*. Routledge.
- Hernández, P. J. A. (2015). “El enfoque ergonómico en el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores de Cuba. Su historia y estado actual”. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 16(1), 61-65.
- Laurig, W. y V. Rombach (1989). *Expert systems inergonomics: Requirements and an approach*. *Ergonomics* 32:795-811.

- Lobo, Perez y Art. (1986). Validity of the scaled version of the General Health Questionnaire (GHQ-28) in a Spanish population. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3961039/>
- Martínez, Victorio. (2012). Ergonomía en trabajos de oficina. Prevencionar. Recuperado de: https://www.academia.edu/16299090/Prevencion_de_Riesgos_Laborales_Ergonomia
- Melo, J. L. *Historia de la Ergonomía*. México. 2004.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2002). Informe anual. Ginebra.
- Pazos, j. Y Aragunde, j. (2000). Educación postural. Barcelona: inde.
- Ramírez, C. *Ergonomía y productividad*. Ed. Limusa. México. 2000. p. 13.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Sampieri, Roberto. *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. 4a. ed. 2006. Pp. 3-26.
- Saravia (2006). "Ergonomía". <http://estoesergonomia.blogspot.com/2014/04/marco-teorico.html>
- Taylor, Frederick Winslow (1911), *The principles of scientific management*, New York, NY, US and London, UK: Harper & Brothers.

PARTE II

EDUCACIÓN

CAPÍTULO 7

- Perspectiva del alumno al participar en el curso de tecnologías de la información, en modalidad mixta

CAPÍTULO 8

- Evaluación de los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las instituciones públicas de educación superior (IPES) en Rioverde, San Luis Potosí

CAPÍTULO 9

- Experiencias en el aprendizaje en línea en alumnos de educación superior

CAPÍTULO 10

- La inclusión de alumnos con necesidades educativas especiales en educación media superior

CAPÍTULO 7

PERSPECTIVA DEL ALUMNO AL PARTICIPAR EN EL CURSO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, EN MODALIDAD MIXTA

Héctor Manuel Rodríguez Gómez¹
Verónica Peña Guzmán²
Claudia Adriana González Quintanilla³

Resumen

En este estudio se explora la percepción de un grupo de estudiantes con relación a su aprendizaje, desempeño y motivación en el curso “Tecnologías de la información”, mismo que llevaron en modalidad mixta.

Mediante una metodología mixta, de carácter descriptivo, se analizaron las experiencias del grupo de estudiantes, sus motivaciones y aquellos factores que permitieron o dificultaron su proceso de aprendizaje a lo largo de un semestre en el CUC.

Los participantes en este estudio identificaron más beneficios y responsabilidades al trabajar a través de una modalidad mixta. La gran mayoría mencionó disfrutar las actividades y la modalidad y no percibe diferencia de aprendizaje entre el curso presencial y el curso en línea. La generalidad del grupo manifestó que recomendarían a sus compañeros llevar sus cursos en esta modalidad.

Palabras clave: cursos mixtos, motivación, percepción.

¹ PTC titular A del Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara.
hector.rgomez@academicos.udg.mx

² PTC asociado B del Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara.
veronica.pena@academicos.udg.mx

³ PTC asociado A del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara.
claudiagquin@suv.udg.mx

Abstract

This study explores the perception of a group of students in relation to their learning, performance and motivation in the course “Information Technology”, which they took in a mixed modality.

Through a mixed methodology, of a descriptive nature, the experiences of the group of students, their motivations and those factors that allowed or hindered their learning process throughout a semester at the CUC were analyzed.

Participants in this study identified more benefits and responsibilities when working through a mixed modality. The vast majority mentioned enjoying the activities and the modality and did not perceive a difference in learning between the face-to-face course and the online course. The majority of the group stated that they would recommend their classmates to take their courses in this modality.

Keywords: *mixed courses, motivation, perception.*

Introducción

La pandemia del virus SARS-CoV-2 marcó una línea disruptiva de las dinámicas sociales, todos los ámbitos de la vida se vieron afectados de manera inmediata; fue imperativo realizar una serie de cambios que permitieran seguir, de otra forma el impacto hubiera sido mayor.

En el caso de la educación, las clases en línea y a distancia fueron un común denominador, su implementación en masa, y en muchas ocasiones de manera improvisada, no fue una alternativa perfecta, pero probablemente fue la única.

Los avances en la tecnología, particularmente las TIC, han representado un importante paradigma en la educación. La comunicación entre maestros y estudiantes es un elemento vital en el éxito de la educación en línea y a distancia. La comunicación efectiva es imperativa para que el proceso de enseñanza-aprendizaje suceda, no importa por qué medio sea.

Es importante reconocer que la educación en general, y en este momento, y quizá para siempre, en línea y a distancia, representa un enorme impacto económico y social que puede ser analizado desde muchas perspectivas. En esta investigación se describe la percepción de alumnos que llevaron el curso de “Tecnologías de la información” en modalidad mixta, en específico, se describe el proceso que llevaron en línea, en la segunda parte del semestre 2020 A.

Planteamiento de la investigación

La descentralización administrativa de la Universidad de Guadalajara, así como la desconcentración de la matrícula, la flexibilización de la oferta académica y el incremento de la cobertura y el número de admitidos, además de una mayor y más exitosa vinculación con los sectores productivo y social, son premisas que hacen imperativo innovar y buscar estrategias de apoyo para llegar a los objetivos, metas y propósitos establecidos en beneficio de todos.

También es importante mencionar que el crecimiento escolar y la demanda de oportunidades de estudio rebasan por mucho la capacidad de los espacios físicos. Esto constituye un factor concluyente para avanzar en la innovación educativa y favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje mediante la exploración de diversas modalidades.

Aunado a este factor, la pandemia por Covid-19 que se atraviesa mundialmente ha sido determinante para explorar y apoyarse de las modalidades no presenciales con el fin de no interrumpir las actividades escolares y en busca de enriquecer los procesos formativos de cada estudiante.

Preguntas

- ¿El alumno percibe que se fortalece su desempeño en la materia de TIC con la implementación del curso mixto?
- ¿Incrementa la motivación de los alumnos hacia el estudio y aprendizaje con la implementación del curso mixto?
- ¿Cuál es la percepción del alumno con respecto al curso mixto con relación a su aprendizaje?

Objetivos

- Determinar si hay fortalecimiento en el desempeño de los alumnos en la materia de “Tecnologías de la información” tras la implementación del curso mixto.
- Determinar si hay relación entre la motivación de los alumnos hacia el estudio y aprendizaje, y la implementación del curso mixto.
- Conocer la percepción del alumno respecto al curso mixto con relación a su aprendizaje.

Justificación

Es importante que se puedan involucrar las TIC en la educación debido a las ventajas de los avances tecnológicos al servicio de la enseñanza-aprendizaje. El crecimiento en la oferta y demanda de ambientes de aprendizaje muestran

que las instituciones educativas están encontrando en la tecnología un valioso recurso para ampliar y mejorar la oferta educativa.

Por otro lado, tenemos un mundo globalizado y comunicado, a tal grado que los crecientes desafíos, en todos los ámbitos, pero particularmente en el terreno de la salud, son muchos y demandan la aplicación de estrategias y nuevos espacios para aprender desde casa. La pandemia por el Covid-19 lo ha dimensionado de manera explícita, son necesarios estos métodos, no sólo mixtos, sino las estrategias que permitan migrar hacia entornos educativos totalmente en línea. Adquirir las habilidades para el manejo de las herramientas, así como la cultura de trabajo a distancia, se vuelve imprescindible.

Por lo anterior, se implementa el uso de la plataforma Moodle en un programa educativo de la licenciatura en turismo, con el objetivo de fortalecer su comprensión y asimilación, así como por las necesidades y factores externos al curso, como respuesta a la contingencia de salud por la que se atraviesa mundialmente.

Marco teórico

Ante la inminente necesidad de ofrecer una opción para continuar con las tareas académicas y de flexibilizar los entornos de aprendizaje, a través de los cuales los alumnos y los docentes habrán de confluir con el fin de hacer frente a la pandemia de Covid-19, la inclusión de las TIC no es sólo una opción sino la vía que posibilitará que las actividades académicas continúen. Esto implica una apertura al uso de plataformas, herramientas o aplicaciones en línea, pero más aún supone una motivación que si bien no implica divergencia sí será distinta que la necesaria para llevar a término un programa inicialmente presencial.

De acuerdo con Rossett (2002), Discroll (2002) y Singh (2003), los cursos mixtos, híbridos o de *blended learning* son, ante esto, más allá de una modalidad, una estrategia de aprendizaje y, por supuesto, una estrategia institucional; el *blended learning* se define como la integración del aprendizaje cara a cara y el aprendizaje electrónico o a distancia, utilizando diversas teorías, metodologías y técnicas de aprendizaje en un mismo espacio y con apoyo de varias tecnologías (citado por Yasar y Demirkolb, 2014).

Un curso mixto usa medios en línea para apoyar actividades en aula y proporciona recursos para un mejoramiento continuo (Vaughn, 2017). De igual manera, la meta de los cursos mixtos es reunir las mejores características de la enseñanza del salón de clase y del aprendizaje en línea para promover el aprendizaje independiente y disminuir el tiempo en el aula. En estos cursos hay integración planeada de manera pedagógica por los profesores de las actividades en el salón de clases con una porción de actividades en línea

(Laster, Otte, Picciano y Sorg, 2015), por lo que van más allá de la simple disposición de materiales a manera de repositorio o de proporcionar actividades de clase en línea.

El presente trabajo busca determinar si hay fortalecimiento en el desempeño de los alumnos en la materia de “Tecnologías de la información” tras la implementación del curso mixto, así como conocer su percepción respecto al curso mixto y a su propio aprendizaje. Aunado a esto, en esta experiencia de aprendizaje se tiene la intención de apoyar a los alumnos irregulares (los que generalmente faltan a clases), al ofrecerles la oportunidad de regularizarse, estar en contacto y aprender de los materiales y de las interacciones con sus compañeros, al realizar actividades en línea.

Con esta transformación a un curso mixto, una de las intenciones es incrementar la motivación del alumno hacia el estudio y aprendizaje de manera cotidiana y que los contenidos temáticos del curso se pudieran relacionar a través de aplicaciones a su vida diaria, generando así aprendizajes significativos.

Se sabe, también, que es necesario reflexionar sobre lo que el alumno siente con respecto a la experiencia de participar en una modalidad mixta de aprendizaje, el significado que le otorga y si resulta motivador y emocionante hacerlo, por lo que en este trabajo se documentan las percepciones que ellos tienen.

De igual manera, las características de la enseñanza virtual son razón importante para su implementación, algunas son:

- Es flexible.
- Interactiva.
- Es multidireccional.
- De construcción social.
- Con apoyo en comunicación horizontal.

Metodología

Enfoque

El enfoque es mixto. La etapa cuantitativa consiste en una encuesta con reactivos tipo likert y preguntas cerradas. Por su parte, la información de tipo cualitativa se recoge con una entrevista semiestructurada. Los resultados no son generalizables fuera de los participantes de la muestra.

Muestra

En esta experiencia de aprendizaje participan nueve alumnos de primer semestre de la licenciatura en turismo del CUC de la Universidad de Guadalajara, en el calendario 2020 A.

Secuencia de la experiencia

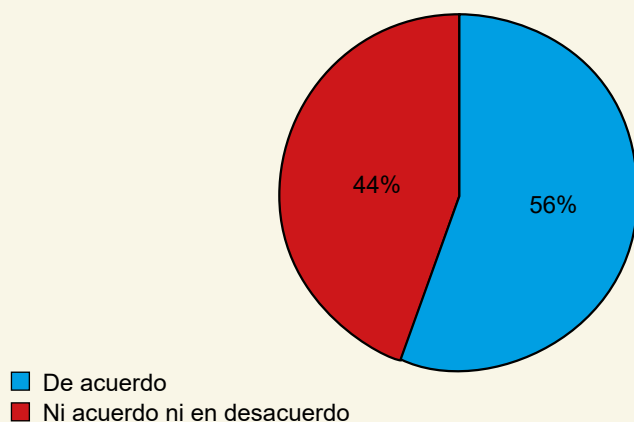
1. Se diseña el curso de “Tecnologías de la información” en la plataforma de aprendizaje virtual, Moodle.
2. Se imparte un curso-taller de dos horas propedéutico (primera clase del semestre presencial) para el manejo de la plataforma Moodle, con la intención de solventar cualquier complicación técnica que pudieran tener.
3. Se lleva a cabo el curso mixto por parte de los alumnos con apoyo del profesor.
4. Se aplica una encuesta y entrevista al final a los alumnos.
5. Se hace un análisis de las respuestas a las encuestas y entrevistas de los alumnos.

Análisis y discusión de resultados

De los alumnos, 56% de ellos perciben lograr aprendizaje a través de las actividades programadas en línea dentro del curso de la plataforma Moodle.

FIGURA 1. MOODLE Y EL APRENDIZAJE

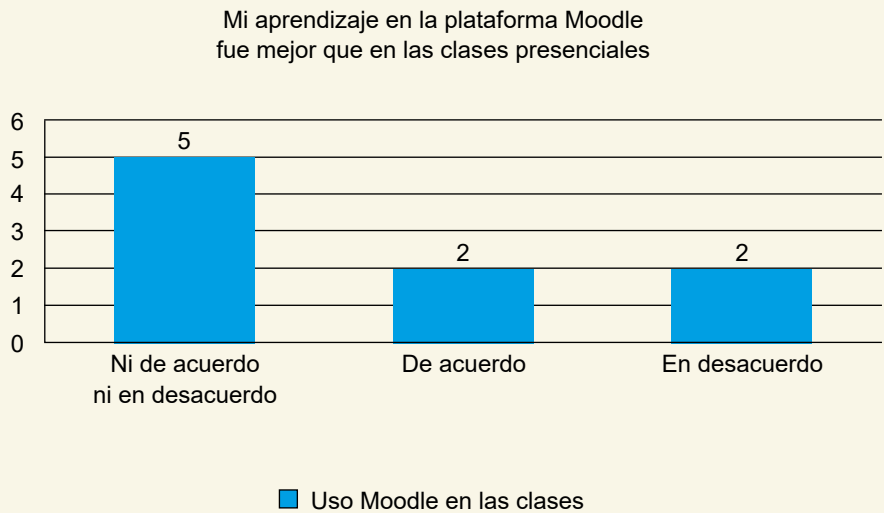
La plataforma Moodle me ayudó a lograr aprendizajes



Fuente: Elaboración propia.

Sólo el 22% de los alumnos considera que el aprendizaje adquirido a través de la plataforma Moodle y el curso en línea es mejor, 22% opina lo contrario, mientras que 56% no percibe diferencia de aprendizaje entre el curso presencial y el curso en línea.

FIGURA 2. APRENDIZAJE EN MOODLE Y EN CLASES PRESENCIALES

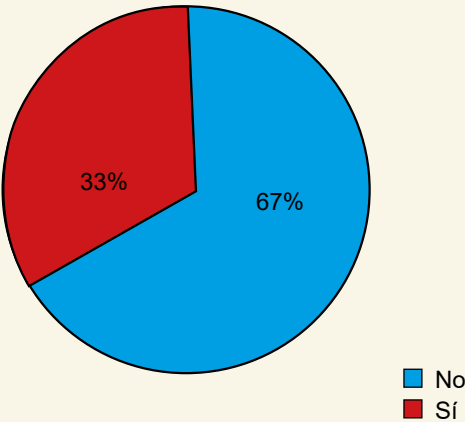


Fuente: Elaboración propia.

Sólo una tercera parte del grupo tenía experiencia previa en cursos con modalidad mixta.

FIGURA 3. CURSOS MIXTOS PREVIOS

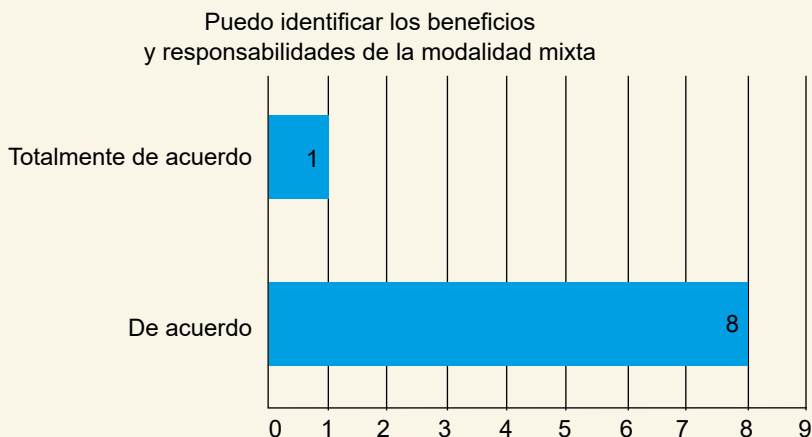
¿Habías llevado un curso con modalidad mixta anteriormente?



Fuente: Elaboración propia.

El 100% del grupo, en mayor o menor medida, logra identificar que existen más beneficios, pero también más responsabilidades al trabajar a través de una modalidad mixta.

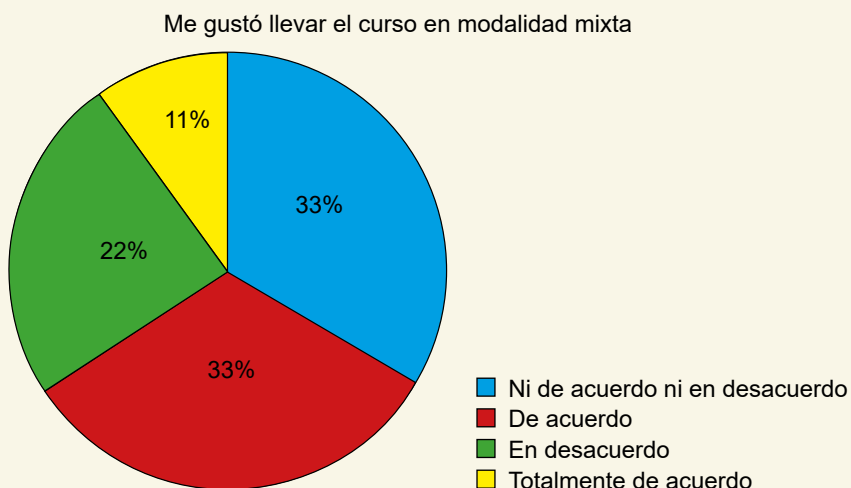
FIGURA 4. MOODLE: BENEFICIOS Y RESPONSABILIDADES



Fuente: Elaboración propia.

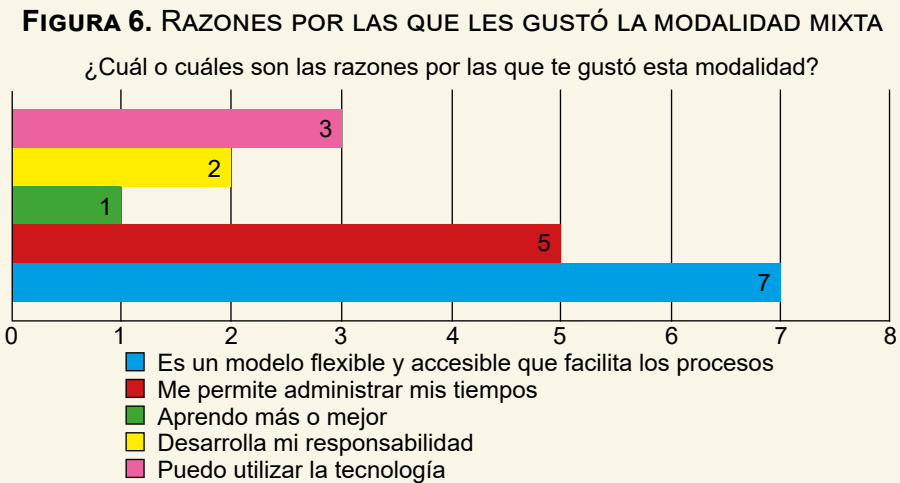
El 44% del grupo disfrutó llevar el curso a través de modalidad mixta, mientras que sólo 22% mencionó no haberle gustado la modalidad.

FIGURA 5. CURSOS MODALIDAD MIXTA



Fuente: Elaboración propia.

La principal razón por la que los alumnos disfrutaron la modalidad en línea fue la flexibilidad y accesibilidad del curso, lo que se tradujo en facilitar los procesos de aprendizaje; en segunda instancia consideran que les da la oportunidad de administrar sus tiempos; seguido del desarrollo de la responsabilidad individual, un mayor y mejor aprendizaje y, por último, pero no menos relevante, que pueden utilizar la tecnología a través del curso.



Fuente: Elaboración propia.

La razón principal para no disfrutar la modalidad mixta del curso fue que consideraron que había falta de comunicación, seguido en iguales circunstancias de la preferencia por la modalidad presencial y el hecho de que estiman que su aprendizaje es menor en los cursos mixtos.

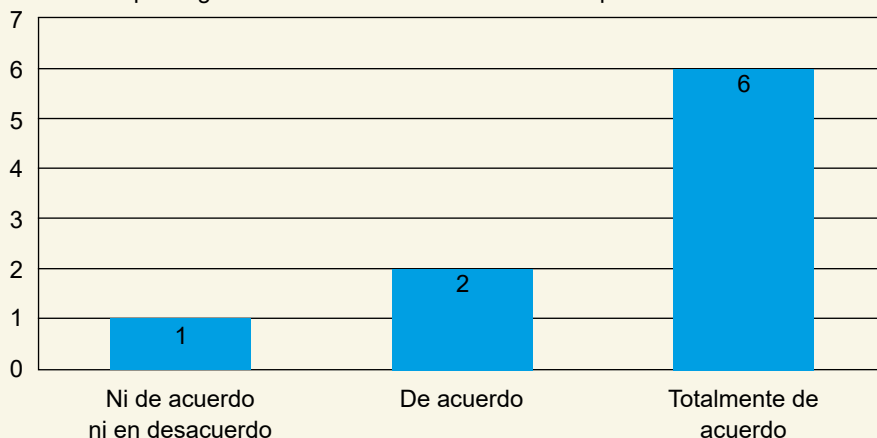


Fuente: Elaboración propia.

El 89% del grupo considera que el tiempo asignado para realizar las actividades fue suficiente.

FIGURA 8. TIEMPO ASIGNADO PARA ACTIVIDADES

El tiempo asignado a cada actividad fue suficiente para llevarla a cabo

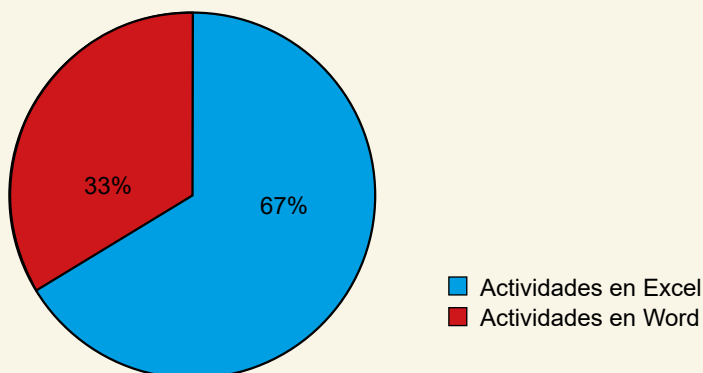


Fuente: Elaboración propia.

Del total de actividades programadas en el curso, 67% considera que fueron más útiles las que se realizaron en Excel, mientras que sólo 33% estimó que fueron las hechas en Word.

FIGURA 9. ACTIVIDADES MÁS ÚTILES

¿Qué actividades te resultaron más útiles?

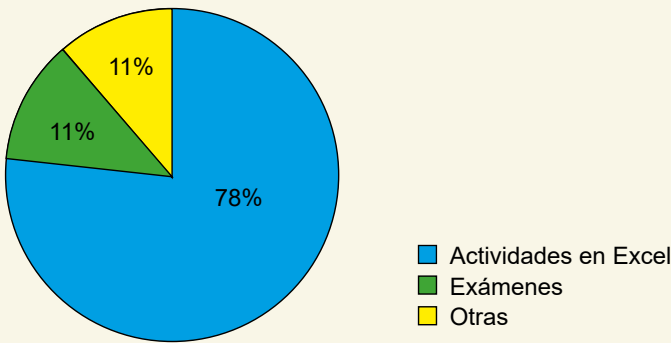


Fuente: Elaboración propia.

A la par, 78% del grupo estableció que la mayor dificultad en las actividades estuvo en las realizadas en Excel, dividiendo el resto entre los exámenes y otras actividades programadas en el curso mixto.

FIGURA 10. ACTIVIDADES MÁS DIFÍCILES

¿Qué actividades te parecieron las más difíciles?

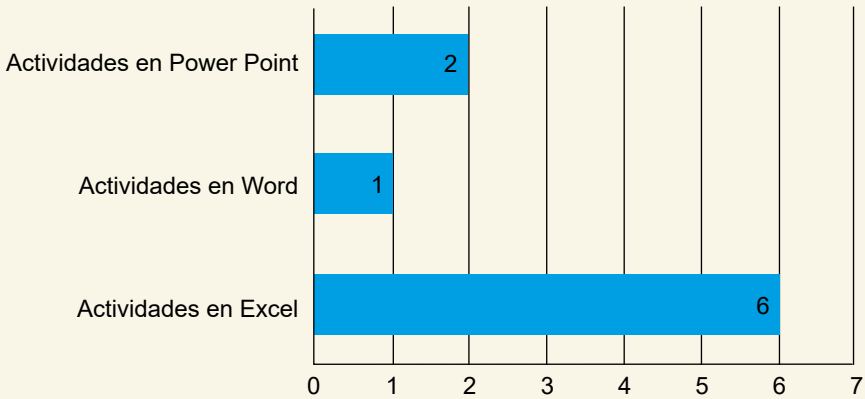


Fuente: Elaboración propia.

También fueron las actividades en Excel las que llevaron la delantera en cuanto al interés de los alumnos con 67%, seguidas de 22% de Power Point y 11% de las hechas en Word.

FIGURA 11. ACTIVIDADES MÁS INTERESANTES

¿Qué actividades te parecieron más interesantes?

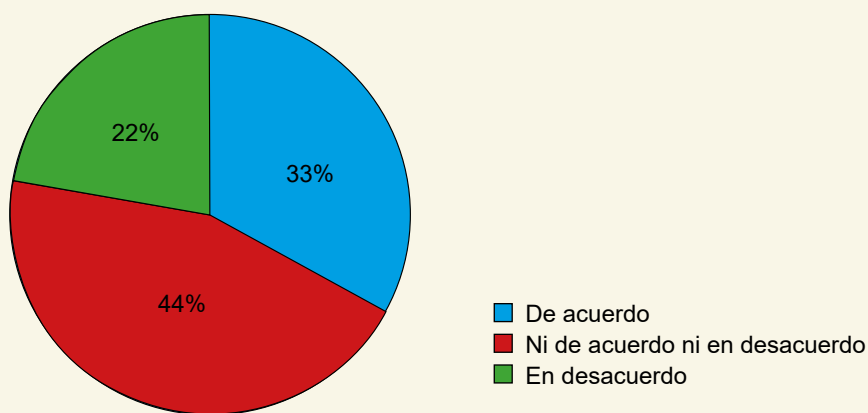


Fuente: Elaboración propia.

El 77% del grupo manifestó que recomendaría a sus compañeros llevar sus cursos en esta modalidad.

FIGURA 12. RECOMENDACIÓN DE CLASES EN MODALIDAD MIXTA

¿Recomendarías a un compañero llevar clases en modalidad mixta?



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones y recomendaciones

Algunas de las conclusiones, no generalizables, que se pueden obtener de esta experiencia, son las siguientes:

- La mayoría de los alumnos no tenían experiencia previa en modalidad mixta, aun así les gustó y reconocen los beneficios, aunque también las responsabilidades, de trabajar de esta manera.
- Más de la mitad de los alumnos consideraron obtener aprendizaje de las actividades en línea.
- Los estudiantes mencionan no haber diferencias en el aprendizaje en clases presenciales y en línea.
- La flexibilidad y accesibilidad del curso fueron las razones principales para que los alumnos disfrutaran de esta modalidad de aprendizaje.
- La falta de comunicación fue la causa por la que los estudiantes no disfrutaron la modalidad mixta.
- Del total de actividades, los alumnos consideran a las realizadas en Excel como más interesantes, difíciles y que además les resultaron más útiles.
- Al final, los alumnos recomendarían llevar un curso mixto, se concluye que, en lo general, fue de su agrado y su aprendizaje bueno.

Sería interesante continuar realizando estudios con una mayor cantidad de alumnos, en diferentes materias y con grupos de control, esto para determinar, de manera comparativa, algunas diferencias que se pueden encontrar si modificamos las variables: asignatura, plataforma de aprendizaje, geografía, etcétera, todo esto nos permitiría profundizar en las diferentes aristas que un fenómeno de estas dimensiones tiene.

Bibliografía

- Laster, S.; Otte, G.; Picciano, A. G. y Sorg, S. (2015). *Redefining blended learning*. Presentation at the Sloan-C Workshop on Blended Learning, Chicago, IL.
- Vaughn, N. (2017). "Perspectives on blended learning in higher education". *International Journal on E-Learning*, 6(1), 81-94.
- Yasar Kazua, I. y Demirkolb M. (enero de 2014). "TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology". *Effect of blended learning environment model on high school students' academic achievement*. Turquía. Vol. 13. Núm. 1. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1018177.pdf>

CAPÍTULO 8

EVALUACIÓN DE LOS EFECTOS DEL VALOR DE MARCA EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR (IPES) EN RIOVERDE, SAN LUIS POTOSÍ

Sanjuana Edith Grimaldo Reyes¹
David Gómez Sánchez²
Ramón Gerardo Recio Reyes³

Resumen

El objetivo de esta investigación es evaluar los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las instituciones públicas de educación superior (IPES) en Rioverde, San Luis Potosí. El estudio es cuantitativo de alcance descriptivo, explicativo, transeccional y no experimental.

La población de estudio es el estudiantado de la IPES: Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) y del Instituto Tecnológico Superior de Rioverde (ITSRV), para lo cual se empleó un muestreo aleatorio simple a 300 alumnos de licenciatura y aplicándose 150 encuestas para cada una de estas IPES.

Entre los principales hallazgos, se encontró que los alumnos de las dos IPES, la dimensión que mejor evalúan del valor de marca es la imagen y la

¹ Doctora en ciencias administrativas por el Instituto Universitario Veracruzano. Docente de asignatura en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4078-7720>. edith.reyes@uaslp.mx

² Doctor en dirección y mercadotecnia por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Docente investigador de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7593-157X>. david.gomez@uaslp.mx

³ Doctor en administración por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Docente investigador de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2008-745X>. reciog@uaslp.mx

notoriedad, principalmente. Respecto a las variables que conforman el comportamiento del consumidor, se determina un patrón comportamental igual; es decir, en cuanto a la actitud hacia la marca es alta y positiva, la percepción que tiene sobre las IPES, principalmente, es en los atributos de instalaciones y calidad educativa.

De acuerdo con la motivación, se determinó que los alumnos muestran una motivación social y de autorrealización, principalmente; asimismo, presentan lealtad hacia la institución y respecto a la personalidad identificándose como leales y triunfadores.

También se comprobó que existe un modelo que permite entender los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las IPES; para la comprobación de este modelo, se utilizó la técnica multivariante de correlación canónica obteniendo una correlación fuerte $(U,V) = 0.890$.

Palabras clave: comportamiento del consumidor, valor de marca, correlación canónica, instituciones públicas de educación superior (IPES).

Abstract

The objective of this research is to evaluate the effects of brand value on consumer behavior of public higher education institutions (IPES) in Rioverde, San Luis Potosí. The study is quantitative with a descriptive, explanatory, transactional and non-experimental scope.

The study population is the student body of the IPES: Multidisciplinary Academic Unit Zona Media (UAMZM) and the Higher Technological Institute of Rioverde (ITSRV), for which a simple random sampling of 300 undergraduate students was used and 150 surveys were applied for each one of these IPES.

Among the main findings, it was found that the students of the two IPES, the dimension that best evaluates the value of the brand is the image and the notoriety, mainly. Regarding the variables that make up consumer behavior, an equal behavioral pattern is determined; that is, in terms of the attitude towards the brand is high and positive, the perception that it has about the IPES, mainly, is in the attributes of facilities and educational quality.

According to the motivation, it was determined that the students show a social and self-realization motivation, mainly; Likewise, they present loyalty towards the institution and regarding the personality, identifying themselves as loyal and successful.

It was also found that there is a model that allows understanding the effects of brand value on the behavior of the consumer of the IPES; To verify this model, the multivariate canonical correlation technique was used, obtaining a strong correlation $(U,V) = 0.890$.

Keywords: *consumer behavior, brand value, canonical correlation, public higher education institutions (IPES).*

Introducción

Una marca es valiosa para los consumidores porque constituye una garantía de que va a adquirir una serie de beneficios; es decir, una marca valiosa denota una serie de ventajas relacionadas con la calidad, fiabilidad, seguridad y reconocimiento (González, 2022), debido a esto, las organizaciones, independientemente del sector al cual pertenezcan, consideran la gestión de esta misma por la creciente proliferación de competencia.

En este sentido, las instituciones de educación superior (IES) no están exentas a los cambios que se producen dentro de su sector, debido a que se encuentran operando dentro de entornos sumamente dinámicos y desafiantes. Según Rauschnabel *et al.* (2016), la gestión estratégica de la marca se convierte en una pieza clave dentro del sector educativo superior.

De acuerdo con Suárez (2013), la teoría de los mercados aplicada a la educación superior, plantea a las universidades la exigencia de que observen, cuando menos, dos condiciones:

1. Toda actividad tiene que girar en torno al estudiante para lograr la satisfacción.
2. No es suficiente con ofrecer una buena educación, sino que es necesario que sea considerada la mejor, para que pueda ser vista como un elemento diferenciador frente a la competencia.

Un instrumento eficaz para enfocar los esfuerzos de una empresa en la satisfacción de necesidades específicas es el estudio del comportamiento del consumidor, esto debido a que el consumidor es un individuo con fuerzas psicológicas que está expuesto a un contexto social y cultural. El comportamiento del consumidor es dinámico porque los pensamientos, sentimientos y acciones se van modificando constantemente; abarca interacciones con el ambiente y entraña intercambios, puesto que las personas entregan algo de valor a otras y reciben algo más a cambio (Peter y Olson, 2006).

El municipio de Rioverde es uno de los más importantes del estado potosino que se ubica en la región media del mismo, hoy en día tiene un poco más de cien mil habitantes y desde hace más de 35 años ofrece estudios a nivel superior a la población de Rioverde y alrededores.

Ante lo descrito anteriormente, la presente investigación tiene como objetivo evaluar los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las IPES en Rioverde, San Luis Potosí. Se consideraron dos IPES: la UAMZM y el ITSrv. Para analizar esta problemática se recurrió a la teoría

de Aaker (1991), valor de marca y que se compone por cuatro dimensiones: lealtad, calidad, imagen y notoriedad; asimismo, al modelo de Schiffman y Wisemblit (2015), que se compone de variables internas: motivación, percepción, personalidad, actitud y aprendizaje; así como las variables externas consideradas son grupo de referencia y clase social.

Preguntas de investigación

General

¿Qué efectos tiene el valor de marca en el comportamiento del consumidor de las IPES en Rioverde, San Luis Potosí?

Específicas

- ¿Cuál es el perfil de los alumnos de la UAMZM y del ITSrv?
- ¿Cuál es el valor de marca de la UAMZM y del ITSrv mediante las dimensiones de calidad, notoriedad, imagen y lealtad?
- ¿Cuál es el comportamiento del consumidor en el sector educativo a nivel superior, mediante el estudio de las variables internas y externas que influyen en la toma de decisiones?

Objetivos

General

Evaluar los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las IPES en Rioverde, San Luis Potosí.

Específicos

- Identificar el perfil de los alumnos de la UAMZM y del ITSrv.
- Analizar el valor de marca de la UAMZM y del ITSrv mediante las dimensiones de calidad, notoriedad, imagen y lealtad.
- Comprender el comportamiento del consumidor en el sector educativo a nivel superior, mediante el estudio de las variables internas y externas que influyen en la toma de decisiones.

Hipótesis

H1o. No existe un modelo que permite entender los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las IPES en Rioverde, San Luis Potosí.

H1a. Existe un modelo que permite entender los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las IPES en Rioverde, San Luis Potosí.

Alcances y limitaciones

El estudio se enfocó, específicamente, en IPES, las cuales son la UAMZM y el ITSrv, enfocándose sólo en los alumnos inscritos en el periodo de enero-junio (2021), recolectando la información en el mes de mayo del año 2021. Los resultados obtenidos no son extensivos a otras regiones del país, sólo explican y describen el valor de marca y comportamiento del consumidor de las IPES del municipio de Rioverde, San Luis Potosí, México.

Las dos IPES: UAMZM y ITSrv, son instituciones públicas, lo cual impiden comparar resultados con los surgidos en otras partes del país donde existe un mayor número de IPES en el sector de la educación y, también, los resultados no son extensivos a instituciones privadas, incluso dentro de la misma entidad federativa.

La principal limitación de este estudio es con relación a la zona media del estado de San Luis Potosí, debido a que, al ser Rioverde una población pequeña, sólo se identifican dos instituciones públicas; por la temporalidad y el espacio no se consideraron tres de las instituciones privadas también localizadas en la zona, debido a la situación de pandemia por Covid-19, que dio comienzo en 2019, la situación respecto a las clases se implementaron mediante plataformas digitales, fue complejo contactar a los directivos de las IPES para pedir autorización y aplicar el instrumento.

Justificación

Este estudio se realizó con la finalidad de generar conocimiento respecto al desempeño del valor de marca con relación al comportamiento del consumidor (estímulos internos y externos del individuo) en el sector educativo superior.

Las IES tienen grandes retos para transformar a la sociedad y para que lleguen a alcanzar éxito deben desarrollar ambientes de alta competitividad, de calidad, tecnología, servicios y recursos. En este sentido, la directiva de las IPES involucradas en el estudio podrán enfocar estrategias para aumentar su valor de marca, puesto que la marca es el activo intangible más valioso que poseen y que deben cuidar; por otro lado, identificar el perfil de su mercado con la finalidad de entender su comportamiento con base en esos factores que influyen para la toma de decisión.

Marco teórico

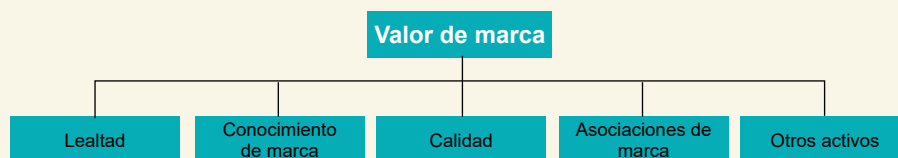
Teorías que sustentan la investigación

Modelo de Valor de marca según Aaker

Aaker (1991) define el valor de marca como el conjunto de activos y pasivos para la marca, su nombre o símbolos, que agrega o resta valor de un producto o servicio. Estos incluyen lealtad a la marca, conocimiento del nombre, calidad percibida y asociaciones (Sangeeta y Vinod, 2016).

En la figura 1 se aprecian los componentes del valor de marca según Aaker (1991), que son lealtad a la marca, reconocimiento de marca, calidad percibida, asociaciones de marca y otros activos de propiedad. Cada una de estas dimensiones se puede explicar de la siguiente manera:

FIGURA 1. COMPONENTES DEL MODELO DE VALOR DE MARCA DE AAKER (1991)



Fuente: Sangeeta y Vinod (2016).

1. *Lealtad a la marca.* Uno de los aspectos más importantes del valor de marca es la lealtad a ésta. En otras palabras, es el producto final de todos los esfuerzos de mercadotecnia puestos detrás de la marca. Las empresas emplean varias herramientas y técnicas para mejorar la lealtad de marca de sus marcas. Esta lealtad induce a compras repetidas y reduce los costos de comercialización. De acuerdo con la lealtad de marca de Aaker (1991), presenta las siguientes ventajas:

- *Ayuda a reducir los costos de comercialización.* Una de las ventajas potenciales destacadas por David Aaker 1991 en este modelo de equidad de marca, es que ayuda a reducir la carga de los costos de comercialización. Se ha observado que los clientes leales son más fáciles de administrar que los nuevos clientes.
- *Genera apalancamiento comercial.* La lealtad a la marca induce compras repetidas y, por lo tanto, se convierte en una fuente estable de ingresos para la empresa. La frecuencia de las compras aumenta los ingresos de la organización.

- *Nuevos clientes.* El boca a boca positivo actúa como catalizador.
 - *Amortiguar las amenazas competitivas.* Los clientes leales son pobres conmutadores de marca y, por lo tanto, le dan a la empresa una ventaja frente a las amenazas competitivas.
2. *Conocimiento de la marca.* Otra dimensión importante del valor de marca es la conciencia de marca. El conocimiento de ésta es la medida en que la marca es conocida por los demás. Está sujeto a los siguientes parámetros:
- *Asociaciones que se pueden adjuntar.* De acuerdo con la fuerza de la marca, las asociaciones de desarrollo de consumidores, que a su vez conducen a la conciencia de marca.
 - *Desarrolla un sentido de familiaridad y gusto.* Si los consumidores tienen una actitud positiva hacia la marca, desarrollan un sentido de lealtad y familiaridad con la marca.
 - *Compromiso con la marca.* El alto nivel de conocimiento de la marca sirve como puerta de entrada para desarrollar el compromiso con la marca.
 - *Una parte del conjunto de consideraciones.* Debido al grado de conocimiento, las marcas se convierten en parte del conjunto de consideraciones.
3. *Calidad percibida.* Una marca buena y fuerte siempre se percibe como de calidad. Por lo tanto, la calidad percibida es otra dimensión del valor de marca. La calidad percibida se basa en los siguientes parámetros:
- *Da una razón para comprar.* La buena calidad siempre da al consumidor un motivo para comprar la marca.
 - *Ayuda en la diferenciación.* Los productos de buena calidad siempre se diferencian de los productos de baja calidad en el mercado.
 - *El precio como indicador.* A veces se hace difícil evaluar la calidad del producto debido a su complejidad, en tales casos, los precios son un fuerte indicador en la selección de la marca.
 - *Disponibilidad del producto.* Los productos de buena calidad alcanzan una amplia distribución.
 - *Número de extensiones.* Un producto de buena calidad tendrá varias extensiones de línea y mezcla.
4. *Asociaciones de marca.* Muy estrechamente relacionada con la dimensión antes mencionada es la asociación de marca. Desarrollar una asociación de marca positiva brinda las siguientes ventajas:

- *Actúa como una fuente de diferenciación.* La asociación de marca actúa como el factor diferenciador más potente para diferenciar las marcas en el mercado.
 - *Una razón para comprar.* El alto grado de asociación de marca también juega un papel en el proceso de compra.
 - *Sentimientos positivos sobre la marca.* El alto nivel de marca genera un sentimiento positivo sobre la marca que conduce a un alto grado de equidad de marca.
 - *Número de extensiones de marca.* Cuanto mayor es la extensión de la marca, más es el grado de asociación con la marca.
5. *Otros activos de propiedad.* Estos incluyen proteger la marca desde todos los puntos de vista legales y dar una ventaja competitiva. Patentes, marcas registradas, derechos de autor son algunos de los componentes que incluyen.

Modelo de la toma de decisiones del comportamiento del consumidor de Schiffman y Wisemblit (2015)

Schiffman y Wisemblit (2015) presentan un modelo de toma de decisiones del consumidor que refleja al consumidor cognitivo (que soluciona problemas) y, hasta cierto punto, al consumidor emocional. El modelo está diseñado para vincular muchas de las ideas sobre la toma de decisiones del consumidor y el comportamiento de consumo que se han analizado a lo largo del tiempo. Está diseñado para sintetizar y coordinar los conceptos relevantes en un todo significativo. El modelo presentado en la figura 2 tiene tres componentes principales:

1. *Insumo o datos de entrada.* La fase de entrada influye en el consumidor para que reconozca que tiene la necesidad de un producto y consiste en dos fuentes de información principales: las *campañas de marketing* de la empresa (el producto mismo, su precio, su promoción y el lugar donde se vende), y las *influencias sociológicas externas sobre el consumidor* (familia, amigos, vecinos, otras fuentes informales y no comerciales, clase social y pertenencia a grupos culturales y subculturales). El efecto acumulativo de los esfuerzos de marketing de cada empresa, la influencia de la familia, los amigos y los vecinos, así como el código de conducta imperante en la sociedad, son estímulos que probablemente influyan en aquello que los consumidores adquieren y cómo utilizan lo que compran.
2. *Proceso.* La fase de procesamiento del modelo se centra en la forma en que los consumidores toman decisiones. Los factores psicológicos inherentes a cada individuo (motivación, percepción, aprendizaje, personalidad y

Marco referencial

Casanoves *et al.* (20116) desarrollaron un estudio con el objetivo de evaluar el capital de marca en el sector educativo en ocho IES de Valencia (España), trabajando con un total de mil 304 agentes de universidades públicas y mil 038 de universidades privadas.

La recolección de la información se realizó a través de un cuestionario en formato dirigido y papel, empleándose un muestreo probabilístico por conveniencia, en donde se usó una escala de Likert de cinco grados para medir los conceptos de notoriedad de marca, imagen de marca, calidad percibida de marca y lealtad de marca, basándose en las escalas de medición de Aaker (1992) y Keller (1993), adaptando los ítems a el ámbito de la educación superior.

Entre los principales hallazgos, se encontró lo siguiente:

- Los individuos demandan educación con el objetivo de mejorar su productividad laboral.
- Sin la percepción de un beneficio compensatorio futuro, y desde una perspectiva económica, las acciones educativas no podrían justificarse, que resultaban costosas.
- Las IES se dividen en tres categorías de desarrollo: elitistas, masivas y universales.
- La exposición de la información académica y del conocimiento avanzado está llevando a cabo cambios de curso que buscan garantizar oportunidades de formación permanente a lo largo de la vida de las personas, alterando estructuras y orientaciones curriculares de tal modo que se proporcione una educación general básica y competencias profesionales sintonizadas con los requerimientos del mercado laboral.
- Las IES responden a las mayores demandas por acceso mediante el incremento de la oferta y una diversificación de oportunidades, lo que lleva a una creciente diferenciación y mayor complejidad de los sistemas.

Asimismo, respecto a los resultados obtenidos en el contraste de las hipótesis, se demostró que existe una relación positiva y directa en las percepciones de notoriedad de marca, imagen de marca, lealtad de marca y capital de marca; sin embargo, no existió evidencia de algún vínculo entre la percepción de calidad percibida de marca y capital de marca por parte de los 2,239 agentes universitarios estudiados.

Gómez (2016) realizó una investigación con el objetivo de evaluar los efectos que tiene el valor de marca en el comportamiento del consumidor en el mercado de la telefonía celular en la zona conurbada de Rioverde, S.L.P., mediante técnicas multivariantes. Gómez (2016) expone que una marca es un

activo valioso para las empresas y que, por tanto, el valor de marca debe ser estudiado para determinar cómo es que las empresas, al no conocer el valor de su marca, no pueden satisfacer de la manera correcta las necesidades de los consumidores, cabe mencionar que las dimensiones que conforman el valor de marca son calidad, lealtad, notoriedad e imagen.

Asimismo, para incrementar el valor de una marca, es fundamental conocer y analizar el comportamiento del consumidor, entendiendo que el consumidor es un individuo que tiene fuerzas internas y externas para tomar decisiones, las variables internas que son la motivación, la percepción, la actitud, el aprendizaje y la personalidad y las variables externas que son la familia, los grupos de referencia, la cultura y la clase social. Tomando en consideración que todas las variables antes mencionadas definen el comportamiento.

Las empresas implicadas en dicho estudio fueron respecto al mercado de telefonía celular Telcel, Movistar, Iusacell y Unefon. El estudio fue cuantitativo, de alcance descriptivo, correlacional y explicativo de corte transversal, se realizó un muestreo polietápico a 361 residentes de la zona conurbada de Rioverde, S.L.P. Como principales resultados se encontró un modelo teórico que asocia el valor de marca con el comportamiento del consumidor, todas las dimensiones de valor de marca tienen influencia en el comportamiento del consumidor destacando la calidad de producto. Asimismo, se probó que los efectos del valor de marca en el mercado de la telefonía celular se presentan en la etapa de procesamiento específicamente en las variables psicológicas: actitud, aprendizaje, percepción, motivación y personalidad.

Grimaldo (2019) desarrolló un estudio con el objetivo de evaluar los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor en los mercados de telefonía celular, refrescos y lácteos de la Zona Metropolitana de Rioverde-Ciudad Fernández, S.L.P. El estudio fue cuantitativo de alcance descriptivo, correlacional y explicativo, la población de estudio fueron los consumidores activos de los mercados de telefonía celular, refrescos y lácteos, se empleó el muestreo polietápico a 315 residentes de la Zona Metropolitana de Rioverde-Ciudad Fernández, aplicándose 105 encuestas por mercado.

Como principal resultado se comprobó que existe un modelo que permite entender los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor a partir del modelo propuesto por Gómez (2016) para los mercados de telefonía celular, refrescos y lácteos; para la comprobación de este modelo se utilizó la técnica multivariante de correlación canónica obteniendo una correlación fuerte en el mercado de telefonía celular de $\text{Corr}(U,V) = 0.689$, para el mercado de refrescos una correlación moderada de $\text{Corr}(U,V) = 0.538$, para el mercado de lácteos una correlación fuerte $\text{Corr}(U,V) = 0.609$; asimismo, se analizó en conjunto para los tres mercados obteniendo una correlación moderada $\text{Corr}(U,V) = 0.435$.

Marco conceptual

En la tabla 1 se define el constructo de valor de marca y sus cuatro dimensiones: lealtad, calidad, notoriedad e imagen. Asimismo, en la tabla 2 se define el comportamiento del consumidor y sus dimensiones, siendo éstas las variables internas y externas.

TABLA 1. CONCEPTUALIZACIÓN DE VALOR DE MARCA Y DIMENSIONES

Dimensiones	Constructo	Autor(es)	Definición
	Valor de marca	Schiffman y Wisenblit (2015)	Representa el valor intrínseco de un nombre de marca, desarrollado a partir de la percepción que tienen los consumidores respecto de su superioridad, la estima social que se deriva de su uso, y la confianza e identificación que sienten hacia ella.
	Lealtad	Latif <i>et al.</i> (2014)	Es la decisión consciente o inconsciente del cliente, expresado por la intención o el comportamiento para volver a comprar una marca con determinación.
	Calidad	Kotler y Keller (2012)	Totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que tienen que ver con la capacidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas.
	Notoriedad	Munuera y Rodríguez (2006)	Es la capacidad de un individuo para identificar, reconocer o recordar una marca como miembro de una categoría de productos.
	Imagen	Kotler y Keller (2012)	Conjunto de creencias, ideas e impresiones que un individuo tiene respecto a un objeto.

Fuente: Elaboración propia (2022).

TABLA 2. CONCEPTUALIZACIÓN DE COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR Y SUS DIMENSIONES

	Constructo	Autor(es)	Definición
Variables internas	Comportamiento del consumidor	Hoyer <i>et al.</i> (2015)	Todas las decisiones de los consumidores respecto a la adquisición, consumo y disposición o desecho de bienes, servicios, tiempo e ideas por unidades de toma de decisiones humanas (al paso del tiempo).
	Personalidad	Schiffman y Wisenblit (2015)	Consiste en las características psicológicas internas que determinan y reflejan, al mismo tiempo, cómo pensamos y actuamos.
	Aprendizaje	Schiffman y Wisenblit (2015)	Es el proceso mediante el cual los individuos adquieren el conocimiento y la experiencia relativos al consumo y a la actividad de comprar.
	Motivación	Kerin <i>et al.</i> (2014)	Es la fuerza impulsora del comportamiento para la satisfacción de una necesidad.
	Actitud	Kerin <i>et al.</i> (2014)	Predisposición para responder a una clase de objeto(s) de manera consistentemente favorable o desfavorable.
Variables externas	Percepción	Fischer y Espejo (2011)	Son aquellas actividades a través de las cuales un individuo adquiere y asigna significado a los estímulos, es decir, el estímulo aparece dentro del campo de uno de nuestros receptores sensoriales y este estímulo genera una acción
	Grupo de referencia	Schiffman y Wisenblit (2015)	Son aquellos que sirven como fuentes de comparación, influencia y normatividad de las opiniones, los valores y las conductas de las personas.
	Clase social	Real Academia Española (RAE, 2022)	Conjunto de personas que pertenecen al mismo nivel social y que presentan cierta afinidad de costumbres, medios económicos e intereses.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Metodología

En la tabla 3 se muestra la ficha técnica metodológica de la investigación, en la cual se observa que el tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva, explicativa, transeccional y no experimental (Hernández *et al.*, 2014). La población fue finita compuesta por alumnos de dos IPES: UAMZM y el ITS RV.

Para definir el tamaño de la muestra se aplicó el 95% de nivel de confianza con una probabilidad de éxito de 50% y un error admisible de estimación de 5.5%. Se definió un tamaño de muestra de 300 estudiantes, aplicándose 150 encuestas a cada una de las IPES y empleando un muestreo de probabilístico aleatorio simple, mediante la técnica de la encuesta autoadministrada aplicada por SurveyMonkey (2021).

Se contempló el modelo de Aaker (1991), que permite medir el valor de marca por cuatro dimensiones: calidad, notoriedad, imagen y lealtad; para esto, se identificó un instrumento empleado por Casanoves (2016) determinado por 35 ítems; asimismo, se midió el comportamiento del consumidor por las variables internas, que son la motivación, personalidad, percepción, aprendizaje y actitud, así variables externas que son grupo de referencia y clase social.

Se empleó el instrumento de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI, 2018) nivel socioeconómico (regla 6 x 7). Este modelo de estimación del NSE se basa en un marco conceptual que considera seis dimensiones: capital humano, infraestructura práctica, conectividad y entretenimiento, infraestructura sanitaria, planeación y futuro e infraestructura básica y espacio (AMAI, s.f.). La recolección de los datos fue en el mes de mayo del año 2021.

La validez del instrumento se determinó por contenido, obteniendo una confiabilidad alta para el constructo de valor de marca 0.911 y el comportamiento del consumidor con: actitud 0.909, percepción 0.881, motivación 0.896, aprendizaje 0.655. Para el análisis de los resultados se emplearon técnicas estadísticas descriptivas y multivariadas, analizándolos en los softwares SPSS y Microsoft Excel.

TABLA 3. FICHA TÉCNICA METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo de la investigación	Evaluar el valor de marca y comportamiento del consumidor de las IPES en Rioverde, San Luis Potosí.
Tipo de investigación	Cuantitativa, descriptiva, explicativa, transeccional y no experimental.
Población	Alumnos de la UAMZM e ITS RV.



→ Continúa (Tabla...)

Muestra	300 (150 encuestas por cada IPES).
Zona geográfica	Rioverde, San Luis Potosí, México.
Muestreo	Probabilístico aleatorio simple.
Margen de error	Error admisible en la estimación (5.5%); nivel de confianza (95%); probabilidad verdadera de éxito (50%).
Técnica	Encuesta autoadministrada por SurveyMonkey (2021).
Instrumento	Se incluyeron variables para medir aspectos sociodemográficos: sexo, edad, estado civil, hijos, lugar de procedencia; así como variables para determinar el nivel socioeconómico regla 6 x 7 de la AMAI. Valor de marca: Lealtad, calidad, notoriedad e imagen. Comportamiento del consumidor: Actitud, percepción, motivación, aprendizaje, personalidad, grupo de referencia.
Recolección de datos	Mayo del año 2021.
Validez del instrumento	Validez de contenido.
Evaluación del instrumento	Se evaluó el instrumento mediante el juicio de expertos, mediante el método de agregados individuales (Corral, 2009).
Confiabilidad Alfa de Cronbach	Valor de marca: 0.911. Actitud: 0.909. Percepción: 0.881. Motivación: 0.896. Aprendizaje: 0.655.
Técnicas empleadas	Descriptivas: media, error típico, mediana, moda, desviación estándar, coeficiente de asimetría, rango mínimo y máximo, varianza de la muestra y curtosis. Multivariantes: Análisis correlación canónica.
Análisis de datos	Software Microsoft Excel y el software SPSS.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Análisis de resultados

Análisis descriptivo de la muestra UAMZM

Respecto con la IPES UAMZM, el perfil del alumno, en su mayoría es de género femenino, teniendo una edad promedio de 20.45 años, siendo solteros, con un promedio de 0.04 de cantidad de hijos, y principalmente provienen de Rioverde, S.L.P. Asimismo, respecto al nivel socioeconómico (NSE), el 26% de los alumnos pertenecen al nivel C+, 21.3% pertenece al C, 20% al A/B, 18.7% al C-, 9.3% al D+ y sólo el 4.7% al D.

Análisis descriptivo de valor de marca de la UAMZM

La gráfica 1 muestra que la dimensión del valor de marca mejor puntuada es la imagen con 4.01, seguido de notoriedad con 3.99, la lealtad con 3.98, la calidad con 3.81, y, por último, valor de marca promedio de esta IPES con 3.94.

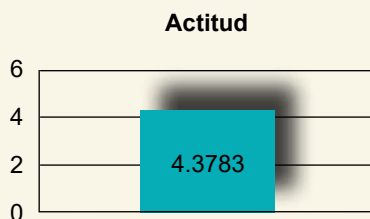
GRÁFICA 1. VALOR DE MARCA DE LA UAMZM



Fuente: Elaboración propia.

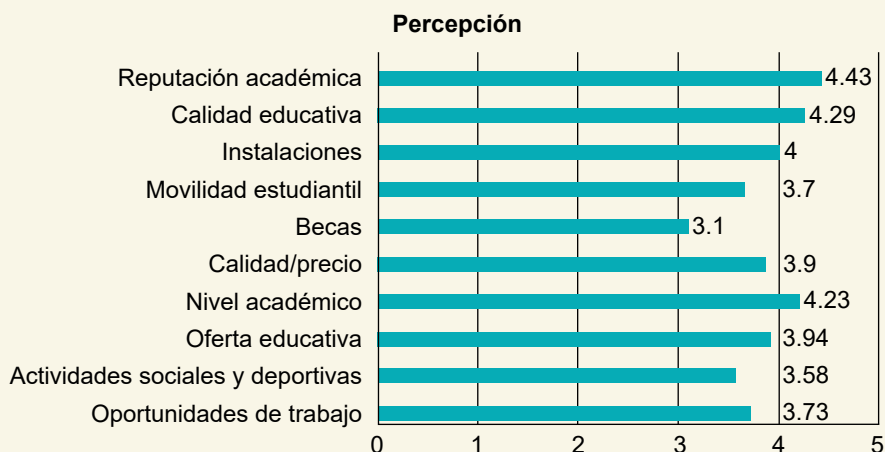
Análisis descriptivo del comportamiento del consumidor de la UAMZM

Se observa en la gráfica 2 la actitud hacia la IPES UAMZM, donde se obtuvo una media del 4.3783.

GRÁFICA 2. ACTITUD

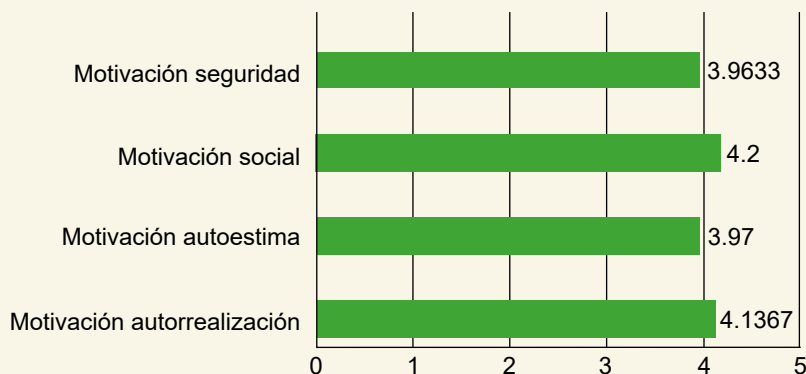
Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la gráfica 3, se percibe a la UAMZM, de acuerdo con sus atributos, el que más destaca es el de reputación académica con una media de 4.43, seguido de calidad educativa con 4.29, posteriormente nivel académico con 4.23, instalaciones con una media de 4.00, oferta educativa con una media de 3.94, calidad/precio con 3.90, oportunidades de trabajo con 3.73, movilidad estudiantil con 3.70, actividades sociales y deportivas con 3.58 y, finalmente, becas con 3.10.

GRÁFICA 3. PERCEPCIÓN

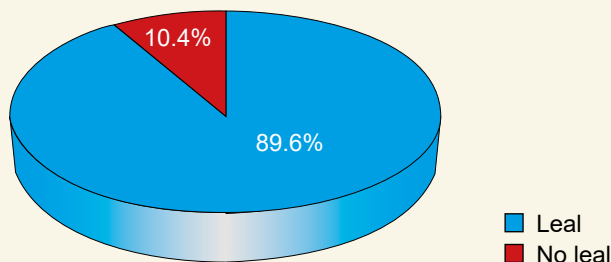
Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 4, los alumnos muestran una motivación social con un valor de 4.2000, seguido de la motivación de autorrealización con 4.1367, motivación de autoestima con valor de 3.9700 y, finalmente, motivación de seguridad de 3.9633.

GRÁFICA 4. MOTIVACIÓN**Motivación**

Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 5 se puede apreciar que 89.6% de los alumnos manifestaron ser leales a la UAMZM, y tan sólo 10.4% no lo es.

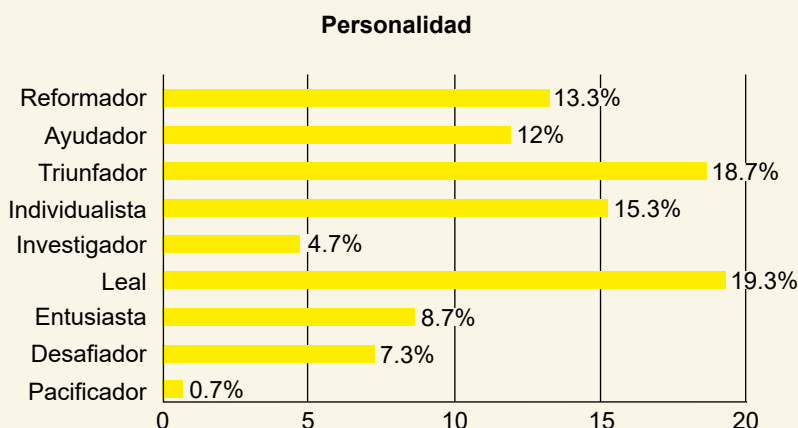
GRÁFICA 5. APRENDIZAJE**Aprendizaje-Lealtad**

Fuente: Elaboración propia.

Referente a la personalidad de los alumnos de la UAMZM, se aprecia en la gráfica 6 que 19.3% manifestó tener una personalidad leal (comprometido, orientado a la seguridad, encantador, responsable, nervioso y desconfiado); 18.7% tiene un estilo de personalidad de triunfador (racional, idealista, sólidos principios, determinado, controlado y perfeccionista); 15.3% tiene un estilo individualista (sensible, reservado, expresivo, dramático, ensimismado

y temperamental); 13.3% presentó una personalidad de reformador (interpersonal, preocupado por los demás, generoso, demostrativo, complaciente y posesivo); 12% presentó una personalidad de ayudador (pragmático, orientado al éxito, adaptable, sobresaliente y ambicioso); 8.7% tiene un estilo entusiasta (activo, divertido, espontáneo, versátil, ambicioso y disperso); 7.3% tiene un estilo desafiador (poderoso, dominante, seguro de sí mismo, decidido, voluntarioso y retador); 4.7% tiene un estilo investigador (cerebral, penetrante, perceptivo, innovador, reservado y aislado), y, finalmente, 0.7% tiene un estilo pacificador (indolente, modesto, receptivo, tranquilizador, agradable y satisfecho).

GRÁFICA 6. PERSONALIDAD



Fuente: Elaboración propia.

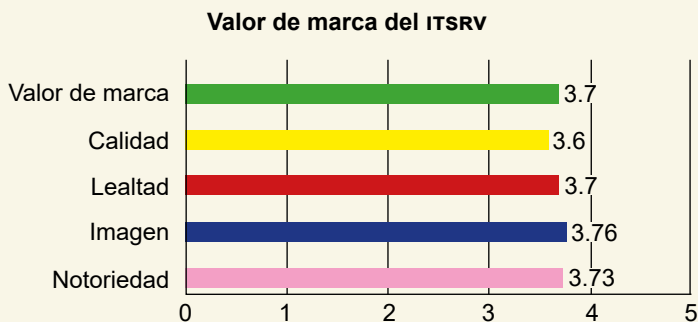
También, se identificó que, de acuerdo con el grupo de referencia, la familia es la que más influyó en la toma de decisión con 58.7%, seguido de amigos con 14.0%, publicidad con 12.7%, comunidades sociales con 8.0% y, finalmente, otro con 6.7%.

Análisis descriptivo de la muestra ITS RV

Respecto con la IPES ITS RV, se determina el perfil del alumno en el que la mayoría es de género masculino, teniendo una edad promedio de 21.8 años, siendo solteros, con un promedio de 0.10 de cantidad de hijos, y provienen de Rioverde, S.L.P., principalmente. Respecto al nivel socioeconómico (NSE), 26.2% pertenece al nivel C, 19.5% al nivel C-, 18.8% al nivel C+, 14.1% al nivel A/B, 13.4% al nivel D+, y sólo 8.1% al nivel D.

Análisis descriptivo de valor de marca del ITSRV

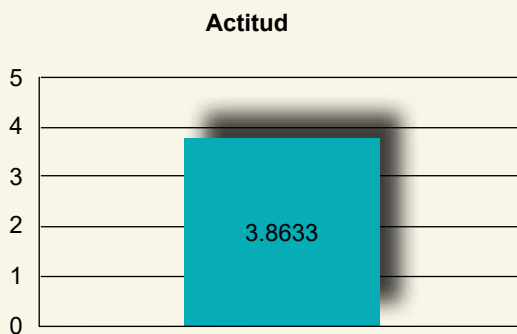
La gráfica 7 muestra que la dimensión del valor de marca mejor puntuada para el ITSRV es la imagen con 3.76, seguido de notoriedad con 3.73, la lealtad 3.70 y la calidad 3.60; asimismo, se observa un valor de marca promedio de esta IPES de 3.70.

GRÁFICA 7. VALOR DE MARCA DE ITSRV

Fuente: Elaboración propia.

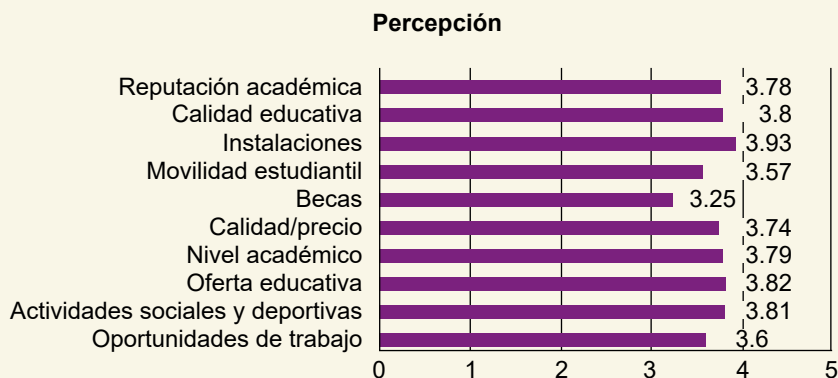
Análisis descriptivo del comportamiento del consumidor

Se observa en la gráfica 8 la actitud hacia la IPES ITSRV, con una media del 3.8633.

GRÁFICA 8. ACTITUD

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la gráfica 9, se percibe al ITSrv de acuerdo con sus atributos, destacando el relativo a instalaciones con una media de 3.93, seguido de oferta educativa con 3.82, posteriormente actividades sociales y deportivas con 3.81, calidad educativa con 3.8, nivel académico con 3.79, reputación académica con 3.78, calidad/precio con 3.74, oportunidades de trabajo con 3.6, movilidad estudiantil con 3.57 y, finalmente, becas con 3.25.

GRÁFICA 9. PERCEPCIÓN

Fuente: Elaboración propia.

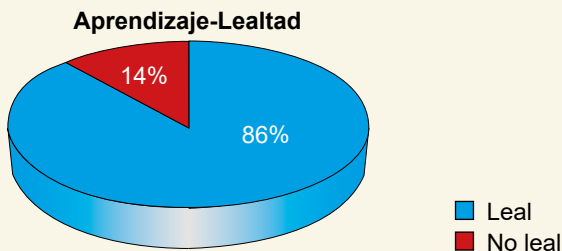
Como se aprecia en la gráfica 10, para los alumnos la motivación que mayor valor tiene es la social con 4.0167, seguido de la motivación de autorrealización con 3.8700, posteriormente la motivación de seguridad con 3.6933 y, finalmente, la motivación de autoestima con 3.6633.

GRÁFICA 10. MOTIVACIÓN

Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 11 se puede observar que 86% de los alumnos son leales al ITSrv y 14% no.

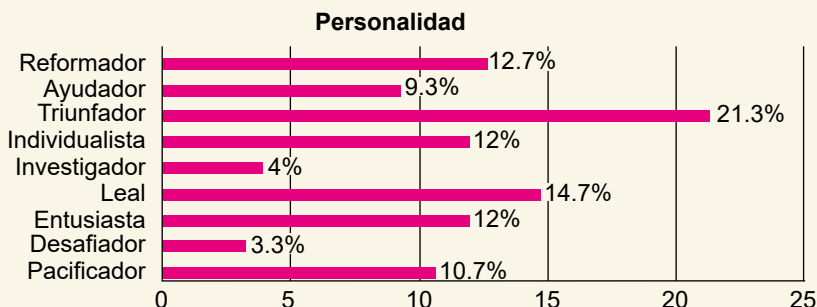
GRÁFICA 11. APRENDIZAJE



Fuente: Elaboración propia.

Referente a la personalidad de los alumnos del ITSrv, se aprecia en la gráfica 12 que 21.3% manifestó tener una personalidad de triunfador (racional, idealista, sólidos principios, determinado, controlado y perfeccionista); 14.7% tiene un estilo de personalidad leal (comprometido, orientado a la seguridad, encantador, responsable, nerviosos y desconfiado); 12.7% presentó una personalidad de reformador (interpersonal, preocupado por los demás, generoso, demostrativo, complaciente y posesivo); 12.0% presentó un estilo entusiasta (activo, divertido, espontáneo, versátil, ambicioso y disperso) e individualista (sensible, reservado, expresivo, dramático, ensimismado y temperamental); 10.7% mostró un estilo pacificador (indolente, modesto, receptivo, tranquilizador, agradable y satisfecho); 9.3% tiene una personalidad de ayudador (pragmático, orientado al éxito, adaptable, sobresaliente y ambicioso); 4.0% tiene un estilo investigador (cerebral, penetrante, perceptivo, innovador, reservado y aislado) y, finalmente, 3.3.% mostró un estilo de desafiador (poderoso, dominante, seguro de sí mismo, decidido, voluntarioso y retador).

GRÁFICA 12. PERSONALIDAD



Fuente: Elaboración propia.

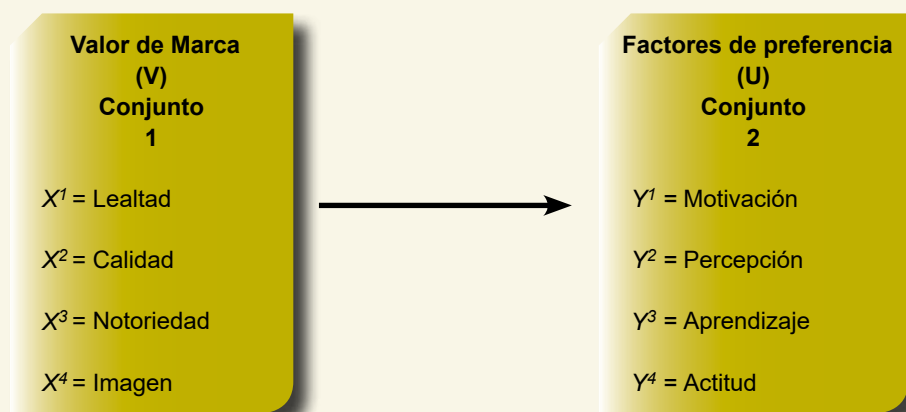
Asimismo, se constató que el grupo de referencia que más influyó en la toma de decisión fue la familia con 44.7%, seguido de publicidad con 20.0%, amigos con 16.0%, otro con 11.3% y, finalmente, comunidades sociales con 8.0%.

Análisis explicativo

H1a. Existe un modelo que permite entender los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las IPES en Rioverde, San Luis Potosí.

En la figura 3 se aprecia el modelo que explica los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor de las IPES en Rioverde, San Luis Potosí, mediante la técnica estadística multivariada de correlación canónica.

FIGURA 3. MODELO DE LOS EFECTOS DEL VALOR DE MARCA EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LAS IPES EN RIOVERDE, SAN LUIS POTOSÍ



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 4, existen dos pares de funciones que se pueden interpretar, resultando en los dos con una significancia de 0.000.

TABLA 4. RESUMEN DE ESTADÍSTICOS

	Correlación	Autovalor	Estadístico de Wilks	F	Número D.F	Denominador D.F.	Sig.
1	0.890	3.803	0.188	40.638	16.000	892.712	0.000
2	0.269	0.078	0.903	3.402	9.000	713.236	0.000
3	0.161	0.026	0.973	1.992	4.000	588.000	0.094
4	0.28	0.001	0.999	0.233	1.000	295.000	0.630

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados del SPSS, versión 25, en español.

TABLA 5. TABLA DE RESUMEN DE RESULTADOS

Valor de marca (V) conjunto canónico 1				
Variable	Coefficientes estandarizados	Ponderaciones canónicas	Cargas canónicas	Cargas cruzadas
Notoriedad	-0.160	-0.200	-0.805	-0.716
Imagen	-0.028	-0.044	-0.811	-0.721
Lealtad	-0.463	-0.663	-0.947	-0.843
Calidad	-0.437	-0.671	-0.937	-0.834
Preferencia (U) conjunto canónico 2				
Variable	Coefficientes Estandarizados	Ponderaciones canónicas	Cargas canónicas	Cargas cruzadas
Motivación	-0.404	-0.594	-0.909	-0.809
Percepción	-0.276	-0.484	-0.802	-0.713
Aprendizaje	0.061	0.246	0.591	0.526
Actitud	-0.411	-0.547	-0.914	-0.813

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados del SPSS, versión 25, en español.

De la tabla 5 se desarrollan las siguientes ecuaciones canónicas:

$$V = f(\text{valor de marca}) = -0.200 X_1 - 0.044 X_2 - 0.663 X_3 - 0.671 X_4$$

$$U = f(\text{comportamiento del consumidor}) = -0.594 Y_1 - 0.484 Y_2 - 0.246 Y_3 - 0.547 Y_4$$

$$\text{Corr}(U, V) = 0.890$$

Con la información anterior se explica una correlación fuerte y se encuentra que cuando existe alto valor de marca con respecto a la lealtad y ésta surge en las variables de actitud y motivación. Por otro lado, al interpretar las cargas canónicas y las cargas cruzadas, que coinciden en los resultados, se puede observar que todas las dimensiones del valor de marca tienen efectos positivos en el comportamiento del consumidor, sobresaliendo la dimensión de lealtad.

Conclusiones

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permite llegar a las siguientes conclusiones:

- *Comprender el valor de marca y comportamiento del consumidor en las IES.* Se ha vuelto un tema de importancia para el sector educativo, ello debido al surgimiento de mayor competencia y al incremento de la demanda por cursar estudios a nivel superior.
- *Constructo del valor de marca.* Los alumnos de los dos IPES tienen mejor valoradas las dimensiones de imagen y notoriedad. Se identifica un patrón comportamental igual, es decir, la actitud que se tiene hacia la marca es alta positiva en las dos IPES, la percepción que fue medida mediante atributos, los mejores percibidos son las instalaciones y la calidad educativa, muestran una motivación social y de autorrealización, identificando que son leales hacia su institución y respecto a la personalidad se identifican como leales y triunfadores.
- *Se aceptó la hipótesis alternativa.* En esta hipótesis se encontró un modelo que explica los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor en las IPES en Rioverde, San Luis Potosí, teniendo una correlación de 0.890, considerándose ésta fuerte.
- Se coincide con Gómez (2016) y Grimaldo (2019), debido a que se ha encontrado un modelo teórico, que permite entender los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor en el sector educativo; sin embargo, en este sector se identificó la variable de lealtad como más destacable, a diferencia de los autores antes mencionados, que identificaron la calidad como la mejor evaluada.

Recomendaciones

Recomendaciones, de acuerdo con el análisis de resultados realizado, para futuras investigaciones:

- *En las líneas de investigación para el desarrollo de próximas investigaciones en materia de mercadotecnia educativa, valor de marca y*

comportamiento del consumidor. En este sentido, se recomienda extender este estudio no sólo a las instituciones públicas sino también a las instituciones privadas en la misma área geográfica, o incluso en otras.

- *Realizar este tipo de investigaciones de manera longitudinal* para comparar cambios del segmento de mercado, preferencia, valor de marca y comportamiento del consumidor.

Bibliografía

- Aaker, D. (1991). *Managing Brand Equity. Capitalizing on the Value of a Brand Name*. New York: Free Press.
- Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI, 2018). *Niveles socioeconómicos*. Recuperado el 4 de abril de 2019 de: <http://nse.amai.org/nse/>
- (s.f). *Niveles socioeconómicos*. Recuperado el 13 de junio de 2021, de: <https://www.amai.org/NSE/>
- Casanoves, J. (mayo de 2016). *El capital de marca en la educación superior: los agentes implicados, público versus privado*. España: tesis doctoral, Facultad de Economía. Universitat de Valencia. Obtenido de: <https://core.ac.uk/download/pdf/71058427.pdf>
- Corral, Y. (2009). “Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos”. *Revista ciencia de la educación*, *XVIX*(33), 228-247.
- Fischer, L. y Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*. México: McGraw-Hill.
- Gómez, D. (2016). *Evaluación de los efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor del mercado de telefonía celular en la zona conurbada de Rioverde, S.L.P.* Puebla, México: tesis doctoral, Centro Interdisciplinario de Posgrados e Investigación y Consultoría. Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- González, Ó. (2022). *Fundación General de la Universidad de Salamanca*. Recuperado el 25 de septiembre de 2022 de: <https://fundacion.usal.es/es/empresas-amigas/199-contenidos/2022-que-implica-el-valor-de-la-marca#:~:text=Una%20marca%20es%20valiosa%20para,%2C%20seguridad%2C%20reconocimiento%2C%20etc>
- Grimaldo, S. (julio de 2019). *Efectos del valor de marca en el comportamiento del consumidor en los mercados de telefonía celular; refrescos y lácteos de la Zona Metropolitana de Rioverde-Ciudad Fernández, S.L.P. Rioverde, San Luis Potosí*. México: tesis maestría, Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: McGraw-Hill Educación.

- Hoyer, W.; MacInnis, D. y Pieters, R. (2015). *Comportamiento del consumidor* (6a. ed.). México: Cengage Learning.
- Kerin, R.; Hartley, S. y Rudelius, W. (2014). *Marketing*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14a. ed.). México: Pearson Educación.
- Latif, W.; Islam, A. y Mohd, I. (2014). "A conceptual framework to build brand loyalty in the modern marketing environment". *Journal of Asian Scientific Research*, X(4), 547-557. Obtenido de: <https://pdfs.semanticscholar.org/d472/95fee3ce90e4cf15874059a01dff29ff980f.pdf>
- Munuera, J. y Rodríguez, A. (2006). *Estrategias de marketing. Un enfoque basado en el proceso de dirección*. Madrid: Esic Editorial.
- Peter, J. y Olson, J. (2006). *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*. México: McGraw-Hill.
- Rauschnabel, P.; Krey, N.; Babin, B. y Ivens, B. (2016). "Brand management in higher education: The university brand personality scale". *Journal of Business Research*, 3077-3086. doi:10.1016/j.jbusres.2016.01.023
- Real Academia Española (RAE, 2022). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 7 de septiembre de 2022 de: <https://dle.rae.es/clase#0xLOiKu>
- Sangeeta, T. y Vinod, S. (2016). *Brand equity: An indian perspective*. PHI Learning. Obtenido de: <https://books.google.com.mx/books?id=d9Z4CwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=brand+equity+an+indian+perspective&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiogJW6odHaAhULOawKHYTiAJIQ6AEIKjAA#v=onepage&q=brand%20equity%20an%20indian%20perspective&f=false>
- Schiffman, L. y Wisenblit, J. (2015). *Comportamiento del consumidor* (11a. ed.). México: Pearson Educación.
- Suárez, M. (2013). "Los estudiantes como consumidores. Acercamiento a la mercantilización de la educación superior a través de las respuesta a la Encuesta Nacional de Alumnos de Educación Superior (ENAES)". *Perfiles educativos*, XXXV(139), 171-187. Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v35n139/v35n139a11.pdf>
- SurveyMonkey (2021). *SurveyMonkey*. Obtenido de: https://es.surveymonkey.com/?program=7013A000000mweBQAQ&utm_bu=CR&utm_campaign=71700000059189691&utm_ad_group=58700005408386346&utm_content=43700049190940762&utm_medium=cpc&utm_source=adwords&utm_term=p49190940762&utm_kxconfid=s4bvpi0ju&language=non-english

CAPÍTULO 9

EXPERIENCIAS EN EL APRENDIZAJE EN LÍNEA EN ALUMNOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Héctor Manuel Rodríguez Gómez¹
Verónica Peña Guzmán²
María Morfin Otero³

Resumen

La disruptiva aparición del Covid-19 en el mundo ha significado, por su nivel de gravedad y alcance, un desafío mundial y ha afectado enormemente al campo educativo, siendo la educación en línea la primera opción para mantener activo el proceso de aprendizaje; por lo tanto, analizar el impacto del aprendizaje en línea en tiempos de pandemia en la educación superior es imperativo. El objetivo principal de esta investigación, misma que se llevó a cabo con un enfoque cualitativo, utilizando una muestra voluntaria y por conveniencia con estudiantes de las licenciaturas de computación y turismo de la Universidad de Guadalajara.

Los resultados muestran aspectos positivos y negativos: por un lado, los alumnos se hicieron más responsables al desarrollar habilidades autodidactas, pero también se presentaron complicaciones en la salud, así como problemas técnicos con relación al equipo de cómputo y conexión a internet.

De igual manera, se pudo ver una diferencia importante en las experiencias de los alumnos de ambas carreras.

Palabras clave: aprendizaje en línea, tiempos de pandemia, estudiantes de educación superior.

¹ Académico investigador titular A de la Universidad de Guadalajara.
hector.rgomez@academicos.udg.mx

² Académica investigadora asociada B de la Universidad de Guadalajara.
veronica.pena@academicos.udg.mx

³ Académica investigadora titular C de la Universidad de Guadalajara.
maria.motero@academicos.udg.mx

Abstract

The disruptive appearance of Covid-19 in the world has meant, due to its level of severity and scope, a global challenge and has greatly affected the educational field, with online education being the first option to keep the learning process active; therefore, analyzing the impact of online learning in times of pandemic in higher education is imperative. The main objective of this research, which was carried out with a qualitative approach, using a voluntary sample and for convenience with students of the computer science and tourism degrees of the University of Guadalajara.

The results show positive and negative aspects: on the one hand, the students became more responsible by developing self-taught skills, but there were also health complications, as well as technical problems related to the computer equipment and Internet connection.

In the same way, an important difference could be seen in the experiences of the students of both careers.

Keywords: *online learning, pandemic times, higher education students.*

Introducción

En la sociedad del conocimiento, el aprendizaje en línea es una alternativa para acceder a la educación cuando en diversas situaciones, como en este caso, de pandemia, se dificulta el acceso a las clases presenciales. La educación es un fenómeno complejo que requiere compromiso de todos los que en ella intervienen con el propósito de mejorar sus prácticas y con ello los resultados de aprendizaje.

La educación en línea trae consigo beneficios a la comunidad educativa, permite desarrollar habilidades como la organización de información, el manejo de nuevos conceptos, la ampliación del lenguaje que favorece la comunicación y la conectividad. De acuerdo con Tennuto (2003), a través de la educación virtual se pueden intercambiar unidades de información que pueden ser obtenidas más allá de los espacios educativos (p. 962); en este sentido, internet proporciona infinitas posibilidades de conexión, da lugar al aprendizaje no formal e informal que parte de metodologías innovadoras ajustadas a las necesidades del educando. El aprendizaje virtual permite, en este caso, establecer una mejor conexión con otros usuarios mediante diversos recursos: blogs, Twitter, Facebook, WhatsApp, y muchos otros.

Conocer las experiencias e impacto que los alumnos de educación superior tuvieron en el aprendizaje en línea, ayudará a prepararnos de mejor manera para futuras necesidades, aunque, de hecho, es algo que permanecerá, porque ahora tenemos las bases que permiten que la educación en línea sea una posibilidad.

Planteamiento del problema

Con base en la encuesta realizada por la Asociación Internacional de Universidades (IAU, citada por Marioní, Van't Land y Jense, 2020), los recintos universitarios alrededor del mundo cerraron debido a la normatividad de distanciamiento social, lo que afectó a más de 1.5 mil millones de estudiantes en más de 182 naciones. En el continente americano, 72% de las universidades tuvieron que adaptar su enseñanza presencial a una en línea, en el 22% la educación se encontraba suspendida y en 3% de las universidades la educación se canceló por completo.

Debido a lo anterior, surgió la urgencia de adaptar el uso de las TIC, como las herramientas principales, para continuar la educación universitaria, provocando así lo que se conoce ahora como crisis de la digitalización de la educación, ésta no sólo originó un cambio inmediato de las técnicas pedagógicas de enseñanza presencial a una virtual, sino que también acentuó las brechas socioeconómicas entre los estudiantes universitarios, ya que no todos cuentan con la infraestructura o habilidades necesarias para las clases en línea (Sanz, Sáinz y Capilla, 2020).

Es en el CUC el impacto que han tenido las clases en línea se ve reflejado principalmente en el aprendizaje de los alumnos, esto debido a que las instituciones no estaban preparadas para esta disrupción en la manera de enseñar. Es así como se hace imperativo conocer y analizar las experiencias y los factores que intervienen en el aprendizaje en línea en los estudiantes de educación superior.

Objetivos

- Analizar el impacto del aprendizaje en línea en tiempos de pandemia en los estudiantes del CUC de la Universidad de Guadalajara.
- Conocer las experiencias de los estudiantes en el aprendizaje en línea.
- Determinar los factores que intervienen en los estudiantes durante el aprendizaje en línea.

Postulados

- El impacto y las experiencias de los estudiantes en el aprendizaje en línea fueron tanto positivas como negativas.
- Existen varios factores que intervienen en los estudiantes durante el aprendizaje en línea: la falta de acceso a internet, el uso de la tecnología, el contexto del estudiante y el factor económico.

Preguntas

- ¿Cuál es el impacto del aprendizaje en línea en tiempos de pandemia en los estudiantes de educación superior?
- ¿Cuáles son las experiencias de los estudiantes de educación superior en el aprendizaje en línea?
- ¿Cuáles son los factores que intervienen en el aprendizaje en línea en los estudiantes de educación superior?

Justificación

En casi todo el mundo, una gran cantidad de estudiantes se ha visto afectada de distintas maneras. La cancelación de clases presenciales y los estudios en línea, organizados con premura y preparación insuficiente, han generado grandes dificultades y se han incrementado los procesos de exclusión y marginación. La UNESCO ha señalado que el mundo no estaba preparado para una disrupción educativa a semejante escala, en la que de la noche a la mañana escuelas y universidades del mundo cerraron sus puertas, apresurándose a desplegar soluciones de educación a distancia para asegurar la continuidad pedagógica (2020).

El impacto de este cambio brusco y repentino al formato pedagógico en línea en la educación universitaria, debido a la pandemia por Covid-19, ha generado en los universitarios un incremento significativo de estados de ánimo negativos (ansiedad, frustración, impotencia y aburrimiento), así como niveles elevados de estrés y soledad, aunados a un decremento notorio de concentración, motivación y aprendizaje (Besser, Flett y Zeigler-Hill, 2020).

De acuerdo con lo anterior, es imperativo conocer el impacto que ha tenido la educación en línea en el aprendizaje de los alumnos, ya que en la actualidad nos encontramos inmersos en una problemática de salud pública, más allá de los problemas propios de la educación. Por lo que conocer de qué manera se está dando el aprendizaje en los estudiantes de universidad, es de suma importancia para atender problemas futuros en este ámbito.

Marco teórico

Aprendizaje en línea

La enseñanza remota y el aprendizaje en línea se han convertido en el quehacer cotidiano de los principales actores de la educación; sin embargo, los efectos de la implementación de este modelo de formación y aprendizaje han tenido un impacto en varios aspectos:

- La didáctica.
- La mediación tecnológica en las interacciones.
- La creación de contenido digital.
- El diseño de experiencias de aprendizaje.
- La construcción de conocimiento.

Estos desafíos, si bien han provocado tiempos de incertidumbre, también han evidenciado oportunidades de progreso en el sector educativo.

De acuerdo con Córdova, Sánchez y Farías (2011), el aprendizaje en línea presenta ventajas y desventajas, así como grandes desafíos:

- *Ventajas de la educación en línea:*
 - Aumenta la cobertura en la educación, ya que es posible el acceso desde cualquier lugar que cuente con conexión a internet.
 - Ofrece una amplia oferta de recursos académicos para los estudiantes gracias a la variedad de herramientas en línea que están disponibles en la web.
 - Permite que cada estudiante avance a su ritmo. Razón por la cual se adapta mejor a las necesidades de cada persona.
 - Brinda la oportunidad de crear e interactuar a través de redes o comunidades académicas.
 - Ofrece la oportunidad a los estudiantes de interactuar con el tutor y los demás integrantes del grupo; creando ambientes de compañerismo.
 - Se puede acceder a una serie de materiales y servicios mediante las telecomunicaciones y poner a disposición de los estudiantes materiales didácticos y base de datos.
- *Desventajas de la educación en línea:*
 - La realidad que viven varios estudiantes de clase media baja, sobre todo en América Latina, deja ver la precariedad de las políticas educativas para la era digital.
 - La interrupción violenta de escenarios presenciales, sobre todo en aquellos países que no se encontraban preparados para afrontar este tipo de emergencias, trae consigo una serie de dificultades políticas, económicas, psicosociales, educativas y culturales.
 - Se reemplaza el aula de clases por espacios emergentes: dormitorio, comedor, sala, cuarto de estudio u otros similares.
 - El contacto social entre compañeros de clases, amigos o docentes se limita al contacto familiar.
 - No existe socialización o es muy escasa.

- Las aplicaciones virtuales presentan una realidad ficticia que impiden en su mayoría el manejo de las emociones.

Metodología

La presente investigación se aborda desde el enfoque cualitativo con alcance exploratorio; aplicando entrevistas semi estructuradas mediante la aplicación de videoconferencia Zoom.

Los sujetos participantes del estudio pertenecen a las carreras de turismo (seis alumnos) y computación (siete alumnos) del CUC de la Universidad de Guadalajara, la muestra fue voluntaria por conveniencia.

Análisis y discusión de resultados

Los estudiantes que formaron parte de la muestra fueron organizados en dos grupos:

1. Licenciatura en turismo: seis alumnos.
2. Licenciatura en computación: siete alumnos.

Impacto de las clases en línea en el aprendizaje

Cuando se preguntó a los alumnos sobre el impacto que han tenido las clases en línea en su aprendizaje escolar, las respuestas en ambas carreras fueron similares respecto a la nula o poca interacción social y algunos problemas de conectividad, aunque los de computación fueron capaces de resolver de mejor manera esto último.

Por otro lado, la mayoría de los estudiantes coincidieron en que fue positivo en lo académico, sobre todo por el desarrollo de habilidades autodidactas, principalmente en los alumnos de turismo.

Hubo algunos casos en que el impacto fue considerado negativo:

“Difícil, por ciertas situaciones que se presentaron, además considero que al tomar una licenciatura es preferible que sea presencial.”

“No puedes hacer las prácticas avanzadas sólo en simuladores, no es lo mismo, mi aprendizaje definitivamente fue afectado.”

Casi todos los alumnos de computación consideran no haber tenido ningún tipo de problema para adaptarse en lo tecnológico, porque incluso es algo que ya habían realizado, trabajar en línea y con simuladores, para ellos fue sencillo y quisieran continuar así, ya que esto les abre la posibilidad de trabajar y organizar mejor sus tiempos.

Por otro lado, varios alumnos mencionaron problemas relativos al estrés:

“...estrés y me he llegado a enfermar de colitis nerviosa.”

“...tuve que ir al psicólogo, sigo haciéndolo.”

“...en algunas ocasiones estrés, pero la mayor parte felicidad por que se me facilitaba la carrera.”

“...sufrí de insomnio, mi salud mental se vio afectada.”

Algunos alumnos de turismo consideraron darse de baja de la universidad, esto debido a la carga de tareas, al estrés y por considerar que no aprendían nada en la modalidad en línea.

*Experiencias que se presentaron a lo largo
de este periodo de aprendizaje en línea*

Con relación a las experiencias negativas, coincidieron en respuestas como la siguiente:

“... en primera creo que el estar encerrada todo el tiempo en mi casa haciendo tareas, estar pegada a la computadora, siento que me he distanciado mucho de la sociedad y que ya no soy una persona tan abierta como era antes, ya no puedo mantener una conversación con alguien como lo hacía antes de la pandemia.”

Algunos otros alumnos, tuvieron respuestas semejantes a la siguiente:

“En las experiencias, hay positivas y negativas, en las positivas; si se aprendieron muchos temas y se enfocaron mucho en el autoaprendizaje y una de las cosas era que muchas personas no le dedican tanto tiempo ni importancia y si mejoré en ese aspecto, sin embargo, en lo negativo, considero que pudo haber mayor productividad en el papel de alumno y maestro, porque había ocasiones que los alumnos eran los que hacían el trabajo y el maestro no era tan dedicado, además el trabajar en equipo si considero que era más difícil.”

La mayoría de las respuestas de los alumnos de turismo, con respecto a las experiencias que tuvieron durante su aprendizaje en tiempos de pandemia, se concentran en las siguientes categorías:

- Algunos aprendieron a ser autodidactas.
- Organizaron mejor sus tiempos.
- Les hizo falta la comunicación cara a cara con sus compañeros y maestros.
- Se les complicaba los trabajos en equipo.
- No tenían equipo tecnológico.
- Problemas de conexión a internet.

Por su parte, los alumnos de computación se consideraron personas organizadas y autodidactas. No representó para ellos un problema o un cambio significativo llevar los cursos en línea. Se adaptaron a las circunstancias de manera rápida y relativamente fácil, ya que tenían conocimiento del trabajo virtual, el uso de simuladores y, en general, de plataformas de gestión del aprendizaje.

Influencia de las clases en línea en el aprendizaje

Con relación a esta categoría, la mayoría de los estudiantes de turismo mencionaron que las clases en línea les ayudó a desarrollar habilidades autodidactas, así como a organizar mejor sus tiempos para la entrega de trabajos.

Por otro lado, las respuestas de los alumnos de computación fueron con relación a los aspectos positivos que les dejó llevar las clases en línea. Algunos de ellos hicieron énfasis en el tiempo que se ahorraron del traslado de la universidad a su domicilio y viceversa, usando el mismo para actividades productivas con su familia o en su persona, así como para trabajar. Aunque ya eran autodidactas, la mayoría menciona que las clases en línea les permitió alcanzar su máximo desarrollo en este aspecto.

En general, los alumnos de turismo mencionan más aspectos negativos que positivos; incluso, un alumno comentó no haber aprendido nada en las clases en línea. Es lo contrario para el caso de los estudiantes de computación, mismos que se adaptaron al nuevo método de aprendizaje, maximizando sus capacidades y conocimientos de nuevas herramientas y aplicaciones que les permitieron resolver los diferentes problemas que se les presentaron en lo técnico y en lo relativo a los contenidos de las materias.

La excepción de lo anterior fue un alumno de computación, que mencionó lo siguiente:

“...realicé los trabajos por el deber de entregarlos, pero no tenía claro lo que hacía, siento que aprendí menos que en las clases presenciales.”

Entorno virtual de aprendizaje

La mayoría de los alumnos de turismo mencionan haber tomado las clases desde su casa, aunque pocos de ellos desde su propia computadora. En varios

casos tenían que compartirla con sus hermanos o sus padres. Además de no contar con un espacio exclusivo para las clases en línea. Algunos estudiantes comentaron haber tomado sus clases desde el trabajo, por lo cual era imposible poner atención a la clase, estaban conectados, pero no podían participar.

Conectarse desde casa no les garantizó un espacio adecuado y tranquilo, ya que había ruidos externos que no se podían controlar. De igual manera, existían interrupciones por parte de sus hermanos menores, dentro del mismo hogar. Las fallas de conexión a internet se presentaban tanto en el trabajo como en su hogar.

En el caso de los alumnos de computación, aunque muchos de ellos también trabajaron, podían poner atención y, de ser necesario, participar en la clase. Todos ellos trabajaron en puestos donde no daban servicio al cliente de manera directa, prácticamente no tenían interrupciones.

Conclusiones y recomendaciones

- Los alumnos de computación estaban muy familiarizados con todo lo relativo a las clases en línea.
- Los alumnos de computación se sintieron cómodos y maximizaron sus habilidades autodidactas, tuvieron buena organización.
- Los estudiantes de turismo sufrieron las clases en línea, sus experiencias fueron más negativas que positivas.
- La mayoría de los alumnos de turismo tuvieron problemas como: fallas de conectividad, dificultad para comprender el uso de las plataformas, problemas familiares y de salud, particularmente de estrés.
- Algunos alumnos de turismo aprendieron a ser autodidactas.
- Los alumnos se conectaban desde el trabajo. En el caso de turismo no podían atender la clase; aunque sí se conectaban, no participaban.
- El estrés y otros factores, como mala conectividad, tener que trabajar y problemas en la familia, provocaron que los alumnos, particularmente de turismo, pensaran en desertar de la carrera.
- Los alumnos de ambas carreras prefieren la modalidad presencial.
- Los estudiantes le dan mucha importancia a la interacción social, estar cara a cara con sus compañeros y maestros.
- Los cursos en línea permitieron que los alumnos de turismo desarrollaran habilidades autodidactas y fueran más organizados; sin embargo, los problemas en la salud, como el estrés, así como los conflictos familiares, de espacio, entre otros, no permitieron que esta experiencia fuera positiva.
- Los alumnos de computación tuvieron una experiencia positiva en lo general, aun así, prefieren la modalidad presencial.
- El contraste en las experiencias de los alumnos de computación y de turismo fue notorio.

Bibliografía

- Besser, A.; Flett, G. L. y Zeigler-Hill, V. (2020). *Adaptabilidad a una transición repentina al aprendizaje en línea durante la pandemia covid-19: Comprensión de los desafíos para estudiantes*.
- Córdova, L. M.; Sánchez, R. C. y Fariás, E. B. (2011). *La educación virtual en los inicios del siglo XXI*. Ciudad de México: Sociedad cooperativa de producción “Taller Abierto”, S.C.L.
- Marioni, G.; Van’t Land, H. y Jensen, T. (2020). *El impacto de Covid-19 en la educación superior alrededor del mundo*. Informe de la encuesta global de la IAU. Asociación Internacional de Universidades.
- Sanz, I.; Sáinz, J. y Capilla, A. (2020). *Efectos de la crisis del coronavirus en la educación*. Madrid: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).
- Tennuto, M., Klinoff, A. & Boan. S. (2003). *Escuela para Maestros. Enciclopedia de pedagogía práctica*. Círculo Latino Austral. Lexus.
- UNESCO (2020). *Covid-19 y educación superior: hoy y mañana. Análisis de impacto*. México.

CAPÍTULO 10

LA INCLUSIÓN DE ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

Francisco Flores Cuevas¹
Claudio Rafael Vázquez Martínez²
José Venegas Vázquez³

Resumen

La presente investigación surge de un especial interés por conocer el tema de la inclusión de alumnos con necesidades educativas especiales en la educación media superior (EMS), la cual se inscribe en el ámbito educativo favoreciendo el proceso enseñanza-aprendizaje de cada uno de los estudiantes en el centro escolar, a través de las prácticas inclusivas llevadas a cabo por los docentes, sin olvidar que es el aula el espacio adecuado para alcanzar valiosas metas que se dirigen hacia un mundo en donde se genera la participación de todos, siempre y cuando se realicen las prácticas de manera inclusiva.

Se realizó en la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, en el plantel del Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios (CBTIS) número 68, con alumnos que cursaban el IV semestre.

La investigación consiste en la aplicación del instrumento para la recolección y almacenamiento de la información: Cuestionario de Prácticas Inclusivas en la Educación Media Superior (CUPIEMS), cuestionario adaptado de dos instrumentos diseñados para conocer la existencia de prácticas inclusivas.

Palabras clave: inclusión, prácticas inclusivas, educación media superior.

¹ Profesor investigador de tiempo completo titular “A”. Perfil Prodep, Nivel VIII. Miembro del SNI nivel I. Líder del Cuerpo académico Tecnologías aplicadas a la educación. Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de la Costa. Departamento de Ciencias y tecnologías de la información. ffcuevas@gmail.com

² Profesor de tiempo completo titular “C”. Perfil Prodep, nivel IX. Miembro del Cuerpo académico Tecnologías aplicadas a la educación. Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de la Costa. Departamento de Ciencias exactas. crvasquezm@gmail.com

³ Profesor docente e investigador asociado “A”. Perfil Prodep, nivel VIII. Miembro del Cuerpo académico Tecnologías aplicadas a la educación. Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de la Costa. Departamento de Estudios administrativos contables. venegas5315@hotmail.com

Abstract

The present investigation arises from a special interest in knowing the topic of the inclusion of students with special educational needs in upper secondary education, which is part of the educational field, favoring the teaching-learning process of each of the students in the center. school, through inclusive practices carried out by teachers, without forgetting that the classroom is the appropriate space to achieve valuable goals that are directed towards a world where the participation of all is generated, as long as the practices are carried out. in an inclusive way.

Was carried out in the city of Puerto Vallarta, Jalisco, on the campus of the Industrial Technological and Services Baccalaureate Center (CBTIS) number 68, with students who were in the IV semester.

The research consists of the application of the instrument for the collection and storage of information: Questionnaire of Inclusive Practices in Higher Secondary Education (CUPIEMS), a questionnaire adapted from two instruments designed to find out the existence of inclusive practices.

Keywords: *inclusion, inclusive practices, upper secondary education.*

Introducción

Para que un país sea próspero, se requiere de una formación imprescindible en su política cultural y social: *la educación*. En el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales formulado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1996) se promueve el respeto universal y efectivo de los derechos y libertades humanas, y es específicamente en su artículo 13 que reconoce ese derecho tan indispensable en cada ser humano, como el derecho a la educación.

En México, el Programa Sectorial de Educación 2013-2018 tiene el fin de profundizar en la formación integral de los estudiantes, independientemente de que al término de esta etapa continúen sus estudios o ingresen al mundo del trabajo, como lo indica el artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en la reforma del año 2012:

Por su parte, en cuanto a la educación inclusiva, Aranda (2012) señala que la:

“Educación inclusiva, es promover una educación para todos, de manera que cada persona pueda ejercer los derechos de igualdad, equidad y justicia social. Esta aseveración trae consigo la idea de que serán muchos los ámbitos implicados en educación inclusiva:

- a) Igualdad de oportunidades, es decir, equidad.
- b) La innovación y la mejora didáctica, la inclusión.
- c) El éxito en el aprendizaje independientemente de la circunstancia de cada alumno es de responsabilidad del docente dentro de cada uno de los procesos de enseñanza aprendizaje.

En el caso de la discapacidad, la Ley General para la Inclusión de las Personas con discapacidad menciona:

Sobre la importancia que juega la interacción social en las instituciones educativas, se propone la realización de prácticas inclusivas en el aula, así como lo manifiestan García, Romero y Escalante (2011), quienes se dan a la tarea de realizar un instrumento de evaluación, para conocer la situación actual de las prácticas inclusivas en las escuelas de educación básica en el país y valorar las prácticas del docente en el salón de clase, instrumento que es nombrado: Guía de Evaluación de las Prácticas Inclusivas en el Aula (GEPIA).

Por otra parte, Ainscow (2002) asevera que *participan en prácticas inclusivas aquellos que en un contexto dado aprenden como trabajar conjuntamente, con el fin de identificar y tratar las barreras que dificultan la participación y el aprendizaje de los miembros de sus comunidades.*

Antecedentes

México ha presentado años de transformación profunda, así lo menciona la Secretaría de Educación Pública (SEP, 2010), al referirse a que en esta época se le está otorgando espacio a una educación que está derribando las barreras del aprendizaje y está promoviendo la participación social en México y, sin lugar a duda, entre los asuntos más favorecidos están la discriminación y exclusión en el aula. Por ello, es necesario ubicar los aspectos específicos que en la actualidad impiden, dificultan y obstaculizan el buen funcionamiento en centros educativos, para lograr favorecer las condiciones para el aprendizaje y la participación de todos los alumnos, con o sin discapacidad, surgiendo las interrogantes: ¿cómo saber si en una institución educativa los docentes y la institución están realizando prácticas inclusivas?, ¿qué garantía existe para el estudiante, de que en el plantel en el que se ha inscrito no se realicen prácticas discriminatorias o los docentes se encuentren capacitados para trabajar con la diversidad?

Planteamiento del problema de investigación

La Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI) es una dependencia adscrita a la Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS),

dependiente, a su vez, de la SEP que ofrece el servicio educativo del nivel medio superior tecnológico.

El 16 de abril de 1971 es publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el acuerdo presidencial por el que se modifica la estructura orgánica administrativa de la SEP y se da paso a la creación de la DGETI. Esta es la institución de EMS tecnológica más grande del país, y cuya misión es formar ciudadanos con las habilidades, conocimientos y actitudes requeridas para propiciar y participar en una sociedad del conocimiento, tanto en el ámbito laboral como social (SEP, 2012).

En el año de 1973, la DGETI atribuye el nombre oficial a uno de sus planteles como el CBTIS número 68, ubicado en la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, el cual actualmente cuenta con un total de 2,007 alumnos inscritos en ambos turnos con una planta de 94 docentes y 50 de personal administrativo, formando un total de 144 trabajadores.

Las especialidades que se imparten en el CBTIS 68 son:

- Bachillerato tecnológico en contabilidad.
- Bachillerato tecnológico en mecánica.
- Bachillerato tecnológico en producción industrial de alimentos.
- Bachillerato tecnológico en programación.

Objetivos

General

Describir y analizar las prácticas inclusivas en el turno matutino y vespertino del CBTIS 68 de la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco.

Específicos

Los objetivos específicos se diseñan a partir de cada uno de los puntos que se describen en el objetivo general, que son, a su vez, los diferentes temas de estudio objeto de investigación de este trabajo:

1. Determinar el comportamiento de los docentes del turno matutino y vespertino.
2. Establecer los fundamentos teóricos de la inclusión para determinar las prácticas inclusivas.
3. Describir la relación de la inclusión con la EMS.
4. Comparar el nivel de inclusión del turno matutino y vespertino.

Premisa de investigación (hipótesis)

H1. En el turno vespertino del CBTIS 68 de la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, *se realizan más prácticas inclusivas que en el turno matutino.*

H0. En el turno vespertino del CBTIS 68 de la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, *no se realizan más prácticas inclusivas que en el turno matutino.*

Preguntas

Principal

En el turno vespertino del CBTIS 68, ¿se realizan más prácticas inclusivas que en el turno matutino?

Secundarias

1. ¿Qué tipo de comportamiento tienen los docentes del turno matutino en comparación con los del vespertino en cuanto a las prácticas de inclusión?
2. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de la inclusión para determinar las prácticas inclusivas?
3. ¿Cuál es la relación de la inclusión en cuanto a los lineamientos del sistema de la EMS?
4. ¿Se está realizando un comparativo en cuanto a los niveles de inclusión del turno matutino y del turno vespertino?

Justificación

Es esencial que tanto las autoridades educativas como los docentes formen un modelo de educación inclusiva para los planteles de EMS, no importando el turno sino formando un modelo que procure apoyar y motivar al alumno considerando los distintos estilos de aprendizaje y realizando ajustes a los contenidos, a la metodología y a la evaluación cuando sea necesario.

Con la presente investigación, se pretende concientizar a los directivos sobre la diferencia de prácticas inclusivas que se realizan en cada uno de los turnos, con el propósito de que se impulse un programa dedicado a mejorar las prácticas inclusivas en el plantel.

Esta investigación beneficiará directamente a los directivos y docentes de la EMS en los aspectos teóricos que determinan la relación existente entre la educación y la inclusión, teniendo como efecto las prácticas inclusivas en el aula. Como beneficiarios indirectos se encuentran los alumnos, quienes son los que resultan más afectados si se considera a la no realización de prácticas inclusivas como una barrera para su aprendizaje.

Marco teórico

Las leyes, políticas y acuerdos del área educativa en la actualidad brindan especial atención a la diversidad de los alumnos y de las alumnas, surgiendo el término *inclusión*.

Con base en lo anterior, la UNESCO, en el año 2001, sostiene que *la educación inclusiva está interesada especialmente en todas aquellas personas que han sido excluidas, tales como aquellas con necesidades educativas y discapacidades, niños de minorías étnicas y lingüísticas, etcétera*. En este sentido, es mucha la labor que requieren los países del tercer mundo; Duk y Murillo (2011) revelan que América Latina es considerada como *la región más inequitativa del mundo, con sociedades altamente segmentadas y segregadas*.

Antecedentes de la inclusión educativa

El camino hacia la inclusión en el área educativa se determinó en la Declaración de Salamanca (UNESCO, 2014), y fue el área de educación especial el más favorecido. Es en esta declaración que *se enfatiza la urgencia de impartir la enseñanza a todos los niños y niñas, jóvenes y adultos, con y sin necesidades educativas especiales, dentro de un mismo sistema común de educación*.

Para evitar cualquier exclusión, el programa tiene entre sus objetivos principales en el horizonte del año 2020, disminuir el abandono escolar: *El porcentaje de abandono escolar debería ser inferior al 10% y al menos el 40% de la generación más joven debería tener estudios superiores completos*. También sugiere adaptar el Índice de Inclusión (Index), titulado por el Departamento de Educación como la *Guía para la evaluación y mejora de la educación inclusiva*, para desarrollar el aprendizaje y la participación en la escuela.

En este sentido, Blanco (2011) asume que el objetivo final de *la educación inclusiva es contribuir a eliminar la exclusión social que resulta de las actitudes y las respuestas a la diversidad racial, la clase social, la etnicidad, la religión, el género o las aptitudes entre otras posibles*. Esta contribución es muy importante para la inclusión, ya que pone riguroso cuidado al contexto dentro de la institución educativa; es decir, como lo plantea Parra (2009), es obligatorio el colocar atención: *hacia la interacción social, las políticas, las características de la escuela, las culturas, las circunstancias sociales que afectan la vida del alumno*. Sobre las desigualdades escolares, de acuerdo con Marchesi (2000), *no se originan en el sistema educativo, sino que se agravan en él*.

Educación especial: Plataforma de la inclusión

En México, el auge de la educación especial inició en 1993 con la reorientaron de los servicios de educación especial en la atención a la diversidad, creándose los siguientes dos servicios, de acuerdo con Parra (2009):

1. *Centros de Atención Múltiple (CAM)*. Instituciones educativas que ofrecen educación básica a alumnos con necesidades educativas especiales.
2. *Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Regular (USAER)*. Se ocupan de incorporar alumnos en desventaja a la educación regular; sus servicios respetan los principios de integración escolar.

En lo referente a la situación de la educación especial en México y los conceptos operativos que ésta emplea, como la diferencia de los términos de integración educativa e inclusión, Guajardo (2009) sostiene que:

...la integración escolar es para todos aquellos alumnos que por acción de la Educación Especial, accedían a la Educación Básica en la escuela regular, con el contraste que inclusión se produce cuando la propia escuela regular, sin necesidad de que intervenga Educación Especial acepta al alumno con discapacidad. Asimismo, afirma que se trata de una imperecedera ambición en materia de derechos del niño a los servicios educativos responsabilidad del contexto de la escuela regular y de las familias los que hacen la diferencia para la integración con éxito, no el grado de discapacidad de los alumnos.

Prácticas inclusivas (ejerciendo la inclusión)

La palabra *práctica* tiene una serie de definiciones, de acuerdo con la vigésimo segunda edición del *Diccionario de la Lengua Española* (RAE, 2012), la palabra significa: “Usar o ejercer algo continuamente”, es decir llevar a cabo, hacer, o ejecutar. Si se une la palabra *práctica* con la palabra *inclusiva*, se podría interpretar el concepto como: realizar o llevar a cabo acciones o labores donde participen todos sin exclusión.

En educación, podría hablarse de prácticas en general. Un concepto dado sobre buenas prácticas es el de Marchesi (2002), quien las define como:

“... un conjunto de intervenciones educativas que facilitan el desarrollo de actividades hacia el logro de objetivos formativos y aprendizajes de valor educativo contando con diferentes potencialidades en relación con un buen hacer didáctico, pedagógico y un trabajo de apoyo colaborativo de toda la comunidad de enseñanza.”

Las prácticas inclusivas son muy comunes en el ámbito escolar, para Almazán (2011), *lo más significativo en la escuela son las relaciones y los roles que se van tejiendo*; es decir, el formar parte de un todo sin sentir desigualdad o menosprecio, crear ciertas funciones que estimulan un ambiente propicio en determinado contexto, donde cada rol sea valioso.

Los docentes de todo centro escolar deberían realizar prácticas inclusivas para garantizar la equidad en los aprendizajes de los alumnos. Al respecto, Marchesi, Durán, Giné y Hernández (2014) sostienen que las escuelas *no reúnen las mejores condiciones para el desarrollo de experiencias inclusivas*, debido al alto número de alumnos en las aulas, la carencia de maestros de apoyo, recursos no suficientes, docentes con desconocimiento de las estrategias pedagógicas para alumnos que requieran apoyo especial y a la falta de sensibilidad a las políticas inclusivas, éstas hacen aún más dura la gestión de las Instituciones educativas y de los docentes.

Valorando las prácticas inclusivas

Al no haber instrumentos para valorar la inclusión en las escuelas, en Gran Bretaña nace el Index difundido por la UNESCO, bajo la elaboración de Ainscow y Booth (2000), el cual es considerado como *una serie de materiales planteados para apoyar a las escuelas en el proceso de avanzar hacia una educación inclusiva y cuyo fin es edificar comunidades colaborativas que promueven en todo el alumnado altos niveles se logró un gran avance, además de que el Index establece un proceso de auto-evaluación de las escuelas en relación con ciertas dimensiones*.

La educación media superior

La SEP, a través de la SEMS, señala los antecedentes de este nivel educativo tan importante como lo es la EMS. Acontecimientos políticos y sociales de cada época en México han estado relacionados con el desarrollo de este nivel educativo en este país.

Grandes acontecimientos contribuyen a la EMS en el siglo XX en México:

- En 1954 existían en la Escuela Nacional Preparatoria dos tipos de planes de estudios, el primero era para todos aquellos que deseaban continuar con sus estudios; y el otro era de dos años, con carácter solamente complementario.
- Los Centros de Bachillerato Tecnológico, Agropecuario, Industrial y del Mar aparecen en el año de 1969, dando origen a dos grandes corrientes educativas: El bachillerato tecnológico y el bachillerato general.

- Otro evento importante en la educación del nivel bachillerato fue en el año de 1973, ya que se decreta la creación del Colegio de Bachilleres, cuyos propósitos consistían en: ofrecer una formación general, prepararlos para continuar con estudios superiores y capacitarlos para que pudieran incorporarse en las actividades socialmente productivas.
- En 1975 se reúnen los directores de la EMS con la intención de establecer un núcleo básico de identidad para el bachillerato y se crea el Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (COSNET).
- En el año de 1979 surge el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (Conalep), fortaleciendo la educación con carreras terminales, de acuerdo con los distintos contextos regionales.

Importancia de la inclusión en la educación media superior

En el 2011, el Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos decreta la Ley General para la Inclusión de las personas con discapacidad, y en el artículo 12, del Capítulo III, se establece que la SEP promoverá el derecho a la educación de las personas con discapacidad, prohibiendo cualquier discriminación en planteles, centros educativos, guarderías o del personal docente o administrativo del Sistema Educativo Nacional (SEN); por otra parte, en el artículo 15 se asienta que:

“La educación especial tendrá por objeto, además de lo establecido en la Ley General de Educación, la formación de la vida independiente y la atención de necesidades educativas especiales que comprende entre otras, dificultades severas de aprendizaje, comportamiento, emocionales, discapacidad múltiple o severa y aptitudes sobresalientes, que le permita a las personas tener un desempeño académico equitativo, evitando así la desatención, deserción, rezago o discriminación.”

Metodología

Para obtener resultados válidos, es necesario contar con un fundamento metodológico adecuado. En este caso, se realizó la investigación durante el ciclo escolar 2018-2019 en la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, en el plantel del CBTIS 68, con alumnos que cursaban el IV semestre.

Por las características del método empleado, se considera una investigación con enfoque cuantitativo, como lo aseveran Hernández, Fernández y Baptista (2014), describiéndolo como un *método que utiliza la recolección de los datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento*.

Con la investigación cuantitativa se aspira a *generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población)*. También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse. Si se cumple con este proceso, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tipo de estudio

Debido a que los datos se recolectaron en un solo momento, esta investigación se considera transversal de tipo descriptivo y con interpretación con una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa). Por el tipo de diseño de la investigación fue no experimental, porque se observan las situaciones como son para ser analizadas. El método utilizado en la investigación es el método deductivo, ya que se sigue una serie de procesos que llevan a una conclusión directa, cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez.

Instrumentos

Para el logro de los objetivos de esta investigación se empleó un instrumento para la recolección y almacenamiento de la información.

Análisis y discusión de resultados

Se presentan los resultados de acuerdo con el orden propuesto en el diseño metodológico, así como en el análisis estadístico de los datos obtenidos mediante el uso del instrumento propuesto (cuestionario).

Participantes. La presente investigación se llevó a cabo en la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, en el nivel de EMS, específicamente en el plantel del CBTIS 68, cuya población total de ambos turnos es de 2,007 alumnos.

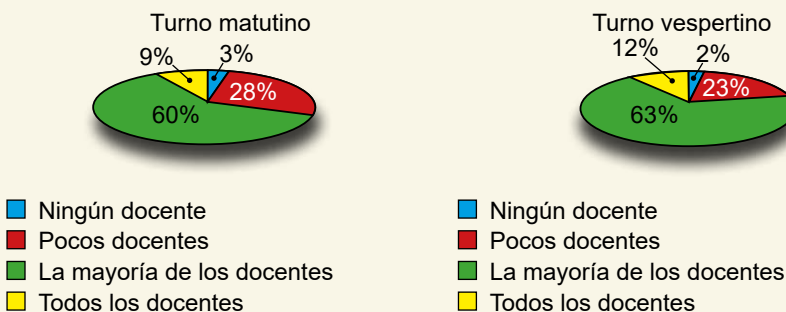
Al aplicar la fórmula sobre el tamaño de la muestra se precisa el número mínimo de cuestionarios que se realizaron para el presente estudio de 194 estudiantes. Una vez obtenido el cálculo del tamaño de la muestra se determinó la aplicación de 200 cuestionarios, 100 pertenecientes al turno matutino y 100 al turno vespertino.

Resultados y discusión

En este apartado se presentan las respuesta a cada una de las 10 preguntas con que cuenta este cuestionario.

- En la pregunta 1: “¿Los docentes diseñan, proporcionan y aprovechan los materiales para asegurar el aprendizaje significativo de todos y cada uno de sus alumnos?”, la mayoría de los alumnos de ambos turnos respondió que *la mayoría de los docentes* (60% el turno matutino y 63% el turno vespertino), como se muestra en la siguiente gráfica:

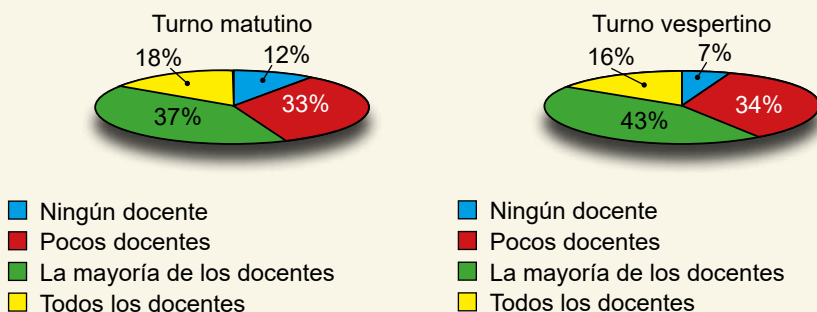
GRÁFICA 1. RESULTADOS DE LA PREGUNTA 1



Fuente: Elaboración propia.

- En la pregunta 2: “¿En el salón de clases, los docentes se aseguran que la ubicación física del mobiliario sea adecuada, cómoda, permita la visibilidad y favorezca a todos los estudiantes, de acuerdo a las actividades que realiza?”, la mayoría de los alumnos de ambos turnos respondió que *la mayoría de los docentes*, con 6% de diferencia (37% el turno matutino y 43% el turno vespertino), como se muestra en la siguiente gráfica:

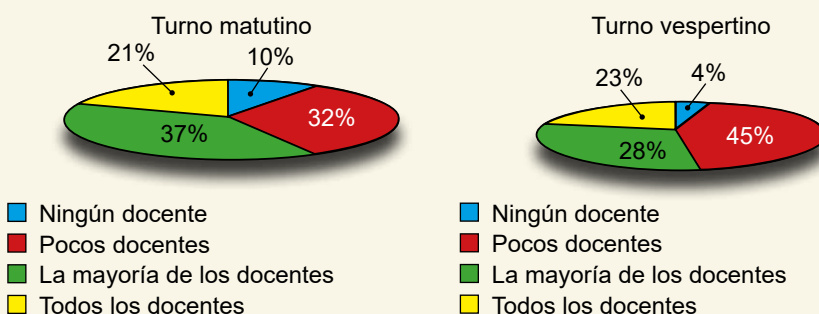
GRÁFICA 2. RESULTADOS DE LA PREGUNTA 2



Fuente: Elaboración propia.

- En la pregunta 3: “¿Los docentes se cercioraron de que el material visual del salón (láminas, posters, dibujos, etcétera) estimule de manera positiva a todos los alumnos, que apoye el desarrollo de competencias y sea útil para el proceso de enseñanza-aprendizaje?”, la mayoría de los alumnos del turno matutino respondió con un 37% que *la mayoría de los docentes*; caso contrario al turno vespertino, en donde la mayoría de los alumnos respondió que *pocos docentes* con 45%, como se muestra en la siguiente gráfica:

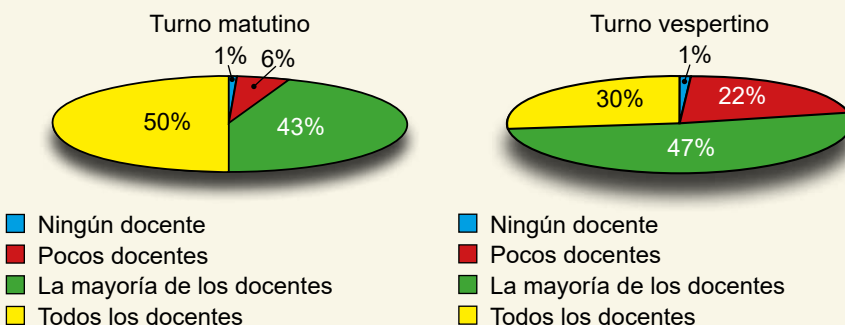
GRÁFICA 3. RESULTADOS DE LA PREGUNTA 3



Fuente: Elaboración propia.

- En la pregunta 4: “¿Los docentes plantean claramente cuáles son las competencias a desarrollar y te identifican los aprendizajes que pretenden lograr?”, la mitad de los alumnos del turno matutino respondió que *todos los docentes* con 50%; en el caso del turno vespertino, casi la mitad de los alumnos respondió que *la mayoría de los docentes* con 47%, como se muestra en la siguiente gráfica:

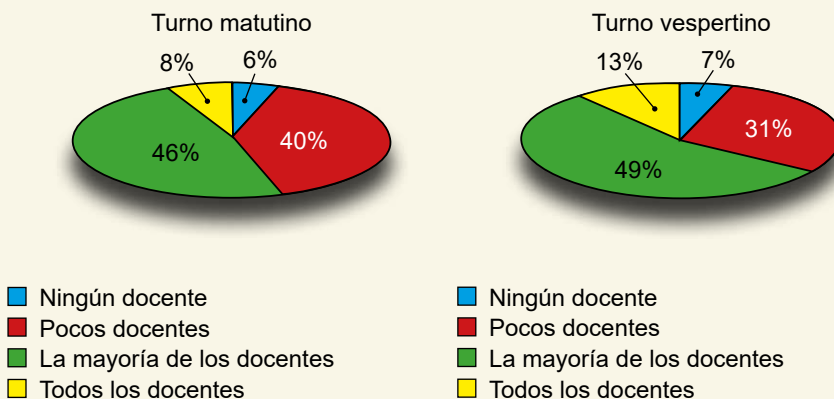
GRÁFICA 4. RESULTADOS PARA LA PREGUNTA 4



Fuente: Elaboración propia.

- En la pregunta 5: “¿Los docentes hacen adecuaciones o cambios, cuando es necesario, para que los alumnos aprendan de una manera más individualizada?”, la mayoría de los alumnos de ambos turnos respondió que *la mayoría de los docentes*, con apenas 3% de diferencia (46% el turno matutino y 49% el turno vespertino), como se muestra en la siguiente gráfica:

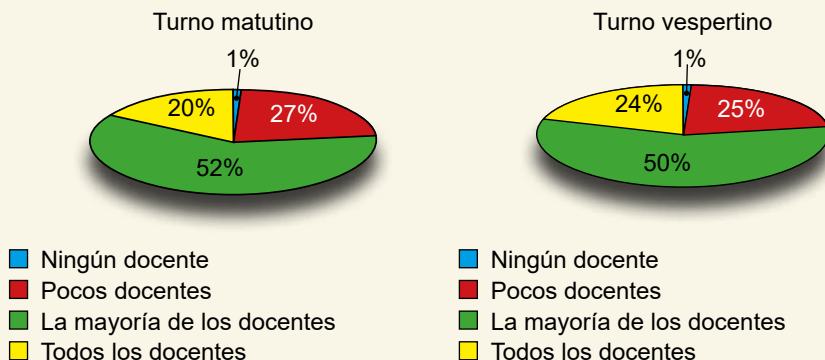
GRÁFICA 5. RESULTADOS A LA PREGUNTA 5



Fuente: Elaboración propia.

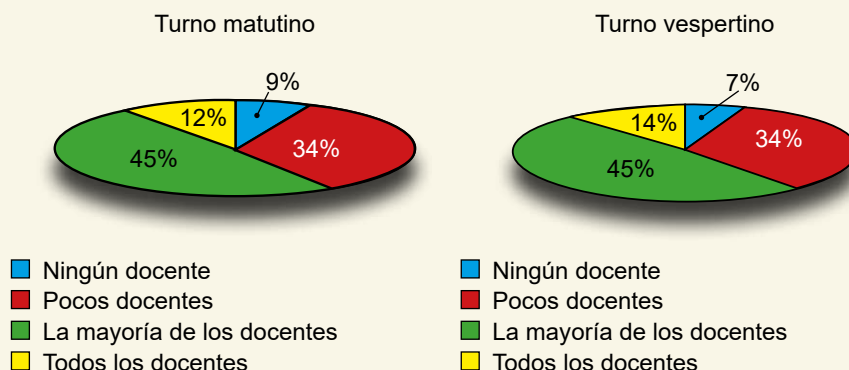
- En la pregunta 6: “La mayor parte del tiempo para abordar el desarrollo de competencias respetando el ritmo del grupo y de cada alumno?”, la mitad de los alumnos de ambos turnos respondió que *la mayoría de los docentes*, con 2% de diferencia (52% el turno matutino y 50% el turno vespertino), como se muestra en la siguiente gráfica:

GRÁFICA 6. RESULTADOS DE LA PREGUNTA 6



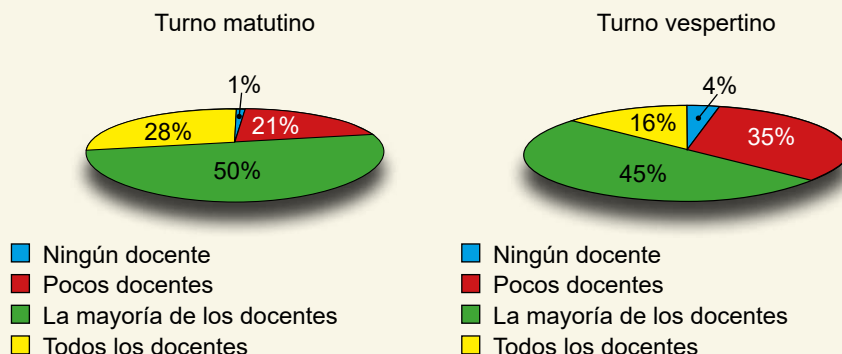
Fuente: Elaboración propia.

- En la pregunta 7: “¿Los docentes toman en cuenta y respetan el ritmo y estilo de aprendizaje de todos y cada uno de sus alumnos?”, la mayoría de los alumnos de ambos turnos respondió que *la mayoría de los docentes*, con 45%, como se muestra en la siguiente gráfica:

GRÁFICA 7. RESULTADOS A LA PREGUNTA 7

Fuente: Elaboración propia.

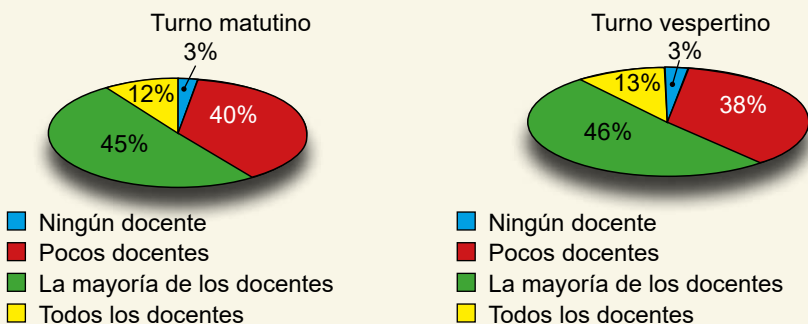
- En la pregunta 8: “¿Los docentes se aseguran de que sus alumnos aprenden de manera colaborativa, estimula el trabajo en equipo y el asesoramiento entre compañeros siendo incluidos todos en las actividades?”, la mitad de los alumnos del turno matutino respondió que *la mayoría de los docentes* con 50%; por su parte, los alumnos del turno vespertino respondieron que *la mayoría de los docentes*, con 45%, como se muestra en la gráfica:

GRÁFICA 8. RESULTADOS A LA PREGUNTA 8

Fuente: Elaboración propia.

- En la pregunta 9: “¿Los alumnos atribuyen un significado personal al aprendizaje, lo que implica que los alumnos comprendan no sólo lo que tienen que hacer, sino también el por qué y para qué?”, ambos turnos respondieron que *la mayoría de los docentes*, con apenas 1% de diferencia (45% el turno matutino y 46% el turno vespertino), como se muestra en la siguiente gráfica:

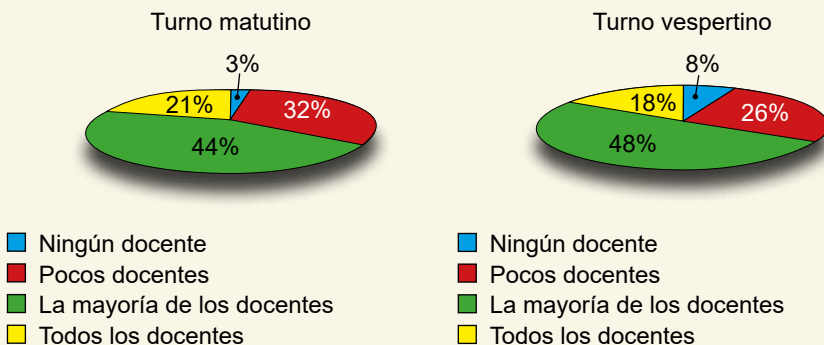
GRÁFICA 9. RESULTADOS A LA PREGUNTA 9



Fuente: Elaboración propia.

- En la pregunta 10: “¿Los docentes realizan una evaluación continua y formativa, es decir, mediante actividades diarias y tareas, que le permiten conocer los avances de sus alumnos sin enfocarse en una calificación?”, la mayoría de los alumnos de ambos turnos respondió que *la mayoría de los docentes*, con sólo 4% de diferencia (44% el turno matutino y 48% el turno vespertino), como se muestra en la siguiente gráfica:

GRÁFICA 10. RESULTADOS A LA PREGUNTA 10



Fuente: Elaboración propia.

Respuesta a la pregunta principal

La pregunta de investigación planteada fue: “En el turno vespertino del CBTIS, ¿68 se realizan más prácticas inclusivas que en el turno matutino?”, pudiéndose comprobar de manera científica que en el turno vespertino del CBTIS 68 de la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, se realizan más prácticas inclusivas que en el turno matutino.

Los resultados son como se esperaban, pues por las características particulares del turno matutino (turno escolar grande, con grupos de 55 o hasta 57 alumnos, donde el docente debe tener una actitud defensiva ante la exigencia tanto de los alumnos como de los padres de familia y del personal directivo del turno matutino), se infería que la presión podía hacer que el ambiente fuera menos inclusivo; es decir, que los docentes pusieran mayor atención a asuntos de organización que de aprendizaje. Para establecer la situación de cada turno escolar se empleó el instrumento de evaluación *Cuestionario de Prácticas Inclusivas en Educación Media Superior*, el cual es adecuado para medir la realización de las prácticas inclusivas en planteles de nivel medio superior, obviamente considerando las particularidades de cada centro educativo. Los resultados pueden contribuir a la solución de los problemas planteados ya que las prácticas inclusivas se basan en el respeto por la diversidad, sin hacer diferencia de las características que pueden presentar los alumnos.

En el CBTIS 68 se llevan a cabo ciertas prácticas inclusivas en ambos turnos, pero se requiere poner más esfuerzo por parte de la plantilla docente, considerando que hoy en día existe la necesidad de docentes competentes, pero principalmente humanos en las escuelas; el primero para asegurar la situación académica, y el segundo para que el docente con sensibilidad pueda abordar aspectos importantes en la vida del estudiante, y así ofrecer una educación para todos, sin excepción. Unas de las figuras principales en la escuela inclusiva son los docentes y la institución, Ainscow (2002; citado por León y Arjona, 2011), sostiene: *los encargados de las instituciones educativas deben ser capaces de trabajar juntos y motivados para investigar diversos aspectos de su práctica con la idea de perfeccionarla*.

Conclusiones

Con la investigación se comprueba la hipótesis planteada: “En el turno vespertino del CBTIS 68 de la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, *se realizan más prácticas inclusivas que en el turno matutino*”.

Los resultados obtenidos permiten demostrar que es necesario trabajar más para que la educación recibida por los alumnos de bachillerato sea cada día más inclusiva, evitando con esto la discriminación y ofreciendo una educación de calidad con un trato digno y equitativo para todos:

- De igual manera, es importante recalcar que en ambos turnos existen prácticas inclusivas, aunque no se llevan a cabo en su totalidad, y es probable que no de manera consciente por los docentes; razón por la cual es básico que se recupere la comunicación entre el docente y el alumno, creando un clima en donde este último se sienta valorado e incluido. Es necesario un cambio de mentalidad que rompa el estigma de la segregación, ya que la mayoría de los docentes ven al joven como un obstáculo y no perseveran en indagar el por qué ese alumno no logra el aprendizaje y/o la participación deseada.
- Se debe instruir a los docentes sobre cómo se realizan las adecuaciones curriculares y en qué casos son necesarias, con el fin de que conciban el aprendizaje de sus alumnos de manera más individualizada; lo que contribuirá a interesarse por conocer tanto el ritmo como el estilo de aprendizaje de todos y cada uno de los alumnos, por lo que se reconoce la existencia de escasas herramientas al momento de dirigir procesos de mejora de la enseñanza y el aprendizaje con enfoque inclusivo.
- Es inminente que al interior de la institución se analice si las prácticas que se realizan presentan características de ser inclusivas o si éstas se convierten en barreras de aprendizaje y participación para los alumnos.
- La responsabilidad de las prácticas inclusivas no sólo recae en el docente, sino también en el personal administrativo con el que el joven tiene relación: secretarías, intendentes, prefectos, directivos, etcétera.
- Resulta interesante que, siendo los mismos docentes que laboran en ambos turnos, sea en uno de ellos en donde se realizan más prácticas inclusivas, cuando se supone que si son los mismos docentes, las prácticas inclusivas deberían ser iguales tanto en la mañana como en la tarde, por lo que puede concluirse que la inclusión no depende exclusivamente de los docentes, sino también del clima escolar que se maneje en el plantel, ya que por la mañana, tanto los alumnos como los padres de familia y los directivos, se encuentran más al pendiente del actuar académico de los docentes que en el turno vespertino, lo que podría provocar una situación de presión en ellos que modifique su práctica educativa haciéndola menos inclusiva.

Recomendaciones

Como resultado de la observación, aplicación y análisis realizado en este estudio, se considera importante realizar algunas recomendaciones:

- Es necesario capacitar a los docentes de EMS permanentemente en cuanto a estrategias metodológicas para brindar una respuesta educativa adecuada a las necesidades de los alumnos.

- Se hace necesario modificar la práctica que se establece en los salones de clases del CBTIS 68, la cual es favorable cuando se encuentra fundamentada, lo que contribuye a que los docentes busquen diferentes alternativas para minimizar o, en su caso, eliminar las barreras para la participación y el aprendizaje a las que se enfrentan los alumnos con discapacidad, logrando de esta manera la educación inclusiva.
- Se recomienda que los directivos del plantel actúen de manera más efectiva en la forma de organizar su funcionamiento, así como la opinión de la comunidad estudiantil y el desarrollo profesional de sus docentes.
- Con estas recomendaciones, buena actitud y compromiso se contribuiría, sin lugar a dudas, a una educación de calidad, imparcial y justa para todos en educación.
- Se debe motivar la actitud para el desarrollo, la distancia entre la teoría y la práctica es larga, el dilema entre el deber ser y el ser se encuentra latente. ¿De qué sirven los discursos, las argumentaciones, las fundamentaciones, las teorías, si se continúa actuando en forma incorrecta?
- Para avanzar hacia la consecución de buenas prácticas, cada centro deberá analizar su realidad, planificar su plan de mejora, definir las estrategias que pueden impulsar este cambio y evaluar lo realizado. El éxito o el fracaso de una experiencia reside no tanto en patrones establecidos desde posiciones y modelos externos, sino en cómo se plantee el proceso que se desarrollará, el liderazgo y la colaboración de los involucrados. De esta forma, el cambio puede ser vivido como una oportunidad para la mejora o como una amenaza.

Bibliografía

- Ainscow, M. (2002). "Rutas para el desarrollo de prácticas inclusivas en los sistemas educativos". España: Ministerio de Educación, cultura y Deporte. Recuperado el 22 de diciembre de 2014 en: <http://books.google.es/books=practicas+inclusivas&ots=Jz73U>
- Ainscow, M. y Booth, T. (2000). "Índice para la inclusión. Desarrollando el aprendizaje y la participación en las escuelas. España: UNESCO. Recuperado el 13 de noviembre de 2014 en: http://www.csie.org.uk/resources/translations/IndexSpanish_SouthAmerica.pdf
- Almazán, J. (2011). *La educación media superior en México*. México: Coparmex.
- Aranda, R. (2012). *Presentación del monográfico: Inclusión educativa*. España: Departamento de Didáctica y Teoría de la Educación de la Universidad Autónoma.
- Blanco, R. (2011). "Educación inclusiva en América Latina y el Caribe". España: CEE Participación Educativa. Recuperado el 27 de diciembre de 2014 en: <http://www.mecd.gob.es/revista-cee/pdf/n18-blanco-guijarro.pdf>

- Entorno. Recuperado el 12 de noviembre de 2014 en: http://www.coparmex.org.mx/contenidos/publicaciones/Entorno/2001/febrero01/ed_medsup.htm
- García, I.; Romero, S. y Escalante, L. (2011). *Diseño y validación de la Guía de Evaluación de las prácticas inclusivas en el aula (GEPIA)*. México: UNAM.
- Guajardo, E. (2009). *La integración y la inclusión de alumnos con discapacidad en América Latina y el Caribe*. Chile: Escuela de Educación Diferencial.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill-Interamericana.
- Jiménez, J.; García, J. y González, F. (2006). “Guía técnica para la construcción de cuestionarios”. México: Centro Interdisciplinario de Investigación y Docencia en Educación Técnica (CIIDET). Recuperado el 25 de enero de 2015: http://www.odiseo.com.mx/2006/01/casas_garcia_gonzalez-guia.htm
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2011). México: Congreso general de los Estados Unidos Mexicanos. Recuperado el 2 febrero de 2015 en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/comp/ley100605.html>
- Marchesi, A.; Blanco, R. y Hernández, L. (2014). “Avances y desafíos de la educación inclusiva en Iberoamérica”. España: OEI. Recuperado el 5 de noviembre de 2014 en: http://www.oei.es/publicaciones/Metas_inclusiva.pdf
- Marchesi, A. (2002). “¿Equidad en la educación?”. España: (OEI). Recuperado el 10 de enero de 2015 en: <http://www.rieoei.org/rie23a04.htm>
- Parra, M. (2009). “Inclusión escolar en secundaria”. México: Universidad Intercontinental. Recuperado el 10 de diciembre de 2014 en: <http://www.redalyc.org/pdf/802/80212414011.pdf>
- SEP (2002). “Programa Nacional de Fortalecimiento de la Educación Especial y de la Integración Educativa”. México: SEP. Recuperado el 17 de febrero de 2015 en: <http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/publicaciones/ProgNal.pdf>
- (2010). “Guía para facilitar la inclusión de alumnos y alumnas con discapacidad en escuelas que participan en el PEC. Programa Escuelas de Calidad”. México: SEP. Recuperado el 12 de noviembre de 2014 en: <http://basica.sep.gob.mx/pec/pdf/dprograma/MatGestModulo6.pdf>
- (2012). “Glosario de términos sobre discapacidad”. México: SEP. Recuperado el 22 de enero de 2015 en: http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/tabinicio/2012/Glosario_Terminos_sobre_Discapacidad.pdf
- (2013). “Antecedentes. EMS”. México: SEP. Recuperado el 20 de febrero de 2015 en: http://www.sems.gob.mx/en_mx/sems/antecedentes_dgb

- Tejada, M. (2012). “Variables sociodemográficas según turno escolar, en un grupo de estudiantes de educación básica: Un estudio comparativo”. Venezuela: Sistema de Educación Científica. Recuperado el 20 de febrero de 2015 en: <http://www.redalyc.org/pdf/659/65926546002.pdf>
- UNESCO (2001). *Declaración de Salamanca y Marco de Acción para las necesidades educativas especiales*. España: UNESCO.
- (2014). Oficina de la UNESCO en México. México: UNESCO. Recuperado el 3 de diciembre de 2014 en: <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/education/major-projects-and-activities/>

PARTE III

FINANZAS

CAPÍTULO 11

- El proceso financiero de extinción de deuda:
Caso alemán, americano y francés

CAPÍTULO 12

- El control interno de las microempresas
en Villa de Purificación, Jalisco

CAPÍTULO 11

EL PROCESO FINANCIERO DE EXTINCIÓN DE DEUDA: CASO ALEMÁN, AMERICANO Y FRANCÉS

José Serrano Heredia¹
Gabriela Albertina Serrano Heredia²

Resumen

Esta investigación aborda el proceso financiero de extinción de deuda, mediante el cual se salda gradualmente una deuda por medio de pagos periódicos; es decir, la manera de reembolsar de forma gradual lo contraído, donde cada cuota que se paga, comprende el capital e intereses (usualmente más interés al inicio que capital), por lo que para determinar qué parte del principal y de los intereses se liquida cada periodo, se utilizan diferentes sistemas (*francés, alemán y americano*), en otras palabras, son formas diferentes de realizar una amortización o devolución del capital y sus intereses de un crédito, donde el sistema más común es el francés, que se caracteriza porque las cuotas son fijas, donde salvo que el tipo de interés sea variable, se recalcularían al modificarse éste, y donde la mayor parte de los intereses del crédito se pagan al acreedor durante las primeras cuotas del crédito, ya que los intereses devengados a cada vencimiento se calculan únicamente en función de dos variables:

1. El tipo de interés aplicado.
2. El capital pendiente de amortizar.

¹ Profesor investigador adscrito a la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Titular en el área de Razonamiento Lógico, Matemática Financiera, Modelos Cuantitativos. Profesor del Centro de Posgrado de la Facultad de adscripción. Perfil Prodep (SEP). Académico certificado ANFECA. ppepe10@yahoo.com, jose.serrano@umich.mx

² Profesora investigadora adscrita a la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Titular del área de Derecho social. Miembro del Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales, de la Facultad de Adscripción. Perfil Prodep (SEP). Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, Nivel I, SNI-Conacyt, México. gabyalbertina@hotmail.com, gabriela.serrano@umich.mx

Es decir, es el acto de pagar, periodo a periodo, la deuda, donde cada pago o cuota sirve para pagar los intereses y reducir el importe de la deuda, lo que se pacta al momento de contratar el crédito. Regularmente, se prefiere pagar en todos los periodos una cuota del crédito en la que se incluya el capital, los intereses y los seguros por la operación.

Palabras clave: amortización, crédito, interés, anualidad.

Abstract

This research addresses the financial process of debt extinction, through which a debt is gradually settled through periodic payments; that is, the way to gradually reimburse what is contracted, where each installment that is paid includes the capital and interest (usually more interest at the beginning than capital), so to determine what part of the principal and interest is settled each period, different systems are used (French, German and American), in other words, they are different ways of making a repayment or repayment of the capital and its interests of a credit, where the most common system is the French one, which is characterized because the installments are fixed, where unless the interest rate is variable, they would be recalculated when it is modified, and where most of the interest on the credit is paid to the creditor during the first installments of the credit, since the interest accrued at each maturity They are calculated only based on two variables:

1. *The interest rate applied.*
2. *The capital pending amortization.*

That is to say, it is the act of paying, period by period, the debt, where each payment or installment serves to pay the interest and reduce the amount of the debt, which is agreed at the time of contracting the credit. Regularly, it is preferred to pay a credit installment in all periods that includes the capital, interest and insurance for the operation.

Keywords: amortization, credit, interest, annuity.

Introducción

Los procesos financieros de extinción de deuda no son tema nuevo. A lo largo de la historia, muchas instituciones financieras lo practican a la hora de pactar los esquemas de pago con sus clientes, frecuentemente con el objetivo de conseguir mayores beneficios económicos. Actualmente, y con el uso de las TIC, es posible conocer el tipo de procedimiento aplicado

para extinguir una deuda, con acceso fácil, no complicado, y sin realizar un gran esfuerzo.

Como sabemos, al contratar un crédito, el usuario llega a comparar las condiciones generales y financieras que ofrecen las diferentes instituciones de su interés, avocándose a revisar variables como el pago mensual y total, enganche, gastos, seguros, duración del crédito, tasa de interés, no así el tipo de amortización que se aplica. Un aspecto importante es el considerar el monto al que ascenderá la mensualidad si éste se contratara a tasa fija, donde los pagos periódicos deberían ser iguales y, en caso de ser variable, se deben recalcular cada vez que se modifique la tasa.

El tipo de proceso financiero es un problema que implica millones de pesos, si se observa desde el punto de vista de los miles de usuarios, por lo que es importante conocerlos para la correcta toma de las decisiones, lo que ayuda a reducir su costo que, aunado a la selección del tipo de financiamiento, puede llegar a reportar una diferencia significativa; éste podría darse en cuatro tipos:

1. En pesos.
2. En veces salario mínimo (vsm).
3. Unidad de medida y actualización (UMA; sirve como referencia económica en pesos para determinar el pago de multas, prestaciones, impuestos, trámites de gobierno, pensiones, aguinaldos y créditos, provocando un reajuste en su monto y, en consecuencia, en su pago al amortizar).
4. En unidades de inversión (UDI).

Cada tipo de procedimiento afecta de manera distinta el comportamiento del crédito y lo recomendable es un financiamiento en pesos, ya que de esta forma siempre se sabe con exactitud cuánto se debe. La amortización es el método, proceso, sistema o fórmula, mediante el que se pagan las cuotas de un crédito, es la obligación de la parte deudora del crédito con el banco o institución que otorga el crédito, que va reduciéndose conforme transcurre el tiempo. Saber qué sistema conviene más al pedir un crédito, depende de ciertas condiciones y aspectos, donde se hace necesario, para saber qué sistema conviene, analizar las ventajas y desventajas de cada uno.

Tal vez al principio del crédito se prefiera pagar más intereses en cada vencimiento, de modo que conforme se vaya amortizando el capital, la exigencia en cada periodo de los intereses sea menor. O tal vez en un crédito de mayor cuantía, que la mayor parte del pago sea para intereses y la menor para capital, pero si el plazo de amortización fuese reducido y el tipo de interés bajo, a lo mejor gustaría amortizar más a capital que a los intereses.

Planteamiento del problema

La idea de esta investigación es el de mostrar los tipos de procedimientos financieros que ayuden a proveer información de los factores fundamentales de estos procesos; además, ello resulta clave para entenderlos. Es importante comprobar si existe una diferencia significativa entre los diferentes procedimientos y la forma en cómo se obtienen.

La elección del procedimiento correcto es fundamental para el éxito de un crédito, ya que cada organización financiera tiene sus propias metodologías, parámetros, características y procedimientos, por lo que es necesario que la sociedad lo observe y analice, con una visión realista y no sesgada. Falta mayor información y, en consecuencia, mayor conocimiento sobre este tipo de procedimientos, lo que lo hace conveniente para llevar a cabo un análisis que ayude a un mejor dominio y, en consecuencia, a la mejora en la toma de decisiones.

Objetivo

Analizar las características principales más importantes sobre los tipos de procedimientos financieros de extinción de deuda, sobre todo, en cuanto el aspecto de su pago, ya que estos son periódicos pudiendo ser iguales o diferentes.

Hipótesis

El análisis de las características involucradas en los procedimientos financieros de extinción de deuda, son importantes, ya que influyen en el comportamiento de un crédito y en su viabilidad financiera.

Preguntas

General

¿Cuáles son las características principales, metodología, diferencias, de cada procedimiento financiero de extinción de deuda?

Específicas

- ¿Cómo se comporta el importe del pago en cada uno de los diferentes procesos de extinción de deuda?
- ¿El comportamiento del saldo vivo a través del tiempo en cada uno de los procesos financieros de extinción de deuda es el mismo?

- ¿Cuáles son las diferencias torales, de los procesos de extinción de deuda?
- ¿Cuál es el proceso de extinción de deuda más sencillo y menos costoso?

Justificación

Se pretende realizar una contribución de carácter pragmático, la cual tiene como finalidad entender los principales procedimientos financieros de extinción de deuda, ya que son uno de los factores más importantes a la hora de contratar un crédito, son elementos clave para entender su comportamiento financiero.

Usuarios con desconocimiento de ello podrían, con dificultad, lograr un buen desempeño a la hora de contratar un crédito, lo que hace necesario analizar algunas características involucradas en cada uno. Su análisis genera información de utilidad e identifica los factores clave que influyen en cada uno y qué resultados propician.

Lograr, de manera clara, la identificación de sus características y resultados, pueden ayudar para una óptima toma de decisiones.

Marco teórico

La falta de conocimiento y la premura provocan una falta de atención. Campos (2008) establece:

“Muchas veces, las personas por falta de conocimiento y premura, no ponen la atención suficiente y por ende, pueden ingresar en un lío del que difícilmente se podrá salir. Un importante aspecto es el costo del crédito, donde se justifica el alto interés, el precio por el dinero, el ayudar a resolver comodidades o urgencias y correr un riesgo con el dinero, aun y cuando el beneficio que se recibe y su costo pueden ser desproporcionados” (p. 14).

Mansell Carstens (2001) menciona que la falta de instituciones que se adecúen a las necesidades de los usuarios hacen que estos tengan que recurrir a medios que les brinden facilidades como las tandas con familiares y amigos, prestamistas informales e instituciones como los Montepío, generándose así las llamadas finanzas populares informales. También sostiene que la población con poca formación en finanzas básicas está inmersa en un círculo vicioso de desinformación.

Prior y Argandoña establecen: “las instituciones financieras tradicionales, en países en desarrollo y las economías avanzadas, tienen una responsabilidad social para ayudar a crear un sistema financiero eficiente que haga del ahorro y préstamo instrumentos disponibles para el ciudadano” (2009, p. 32).

Si cada mes se dedicara un poco de tiempo y atención al dinero, seguramente se iniciaría el año en una fabulosa forma financiera. Orman (2006) cita:

“La planificación financiera ayuda a mantenerse actualizado. La construcción de la seguridad financiera requiere un compromiso con el ahorro y la manera más fácil de ahorrar, es buscando por el banco o cooperativa de crédito de más alto rendimiento” (p. 88).

Jéldrez menciona que “existen tres *tipos de amortización* en el mercado financiero: el francés, el alemán y el americano, que permiten aplicar la amortización sobre un financiamiento solicitado a un banco comercial, privado o caja de ahorro” (2021).

Inmogesco establece que “existen dos tipos de amortización, la económica y la financiera que es la más popular, reembolsa de forma gradual una deuda contraída. A esta amortización se le agregan los intereses, de forma que las cuotas comprenden dos conceptos: principal e intereses” (2015).

Para el caso de México, los bancos comerciales influyen de manera importante. Freiré Robles (2010) cita:

“Los bancos comerciales inciden sobre el comportamiento de las tasas de interés tanto activas como pasivas, situación que se ve fortalecida por el carácter oligopólico que presenta el mercado bancario en nuestro país” (p. 95).

Metodología

Se considera una investigación documental, explicativa, cualitativa con un proceso de observación y de registro de archivos, empírica, método expost-facto, con diseño transversal exploratorio.

Sistema alemán

Este sistema se caracteriza porque a la mitad del plazo cumplido se habrá pagado el 50% del crédito, por lo que se cancela anticipadamente, dado que las primeras cuotas se componen en mayor proporción de capital y su saldo de deuda será menor. Se pagan los intereses de manera anticipada en cada cuota, los cuales se calculan sobre el saldo insoluto, que va disminuyendo paulatinamente a lo largo del tiempo, es decir, al final del plazo las cuotas se reducen, la amortización es vencida, igual y consecutiva.

El Centro de Estudios Financieros (2005) menciona que *es un método de amortización de créditos que se caracteriza por pagos constantes e*

intereses anticipados, calculados estos sobre el capital vivo del período anterior. Esta forma de amortización de préstamos tiene dos opciones: una de ellas se equipara al sistema italiano, de cuotas de amortización de capital constantes, en la otra la amortización es constante. Por tanto, es una variante del método francés. La diferencia entre ambos se debe a que en el método alemán los intereses se calculan por anticipado, sobre el capital vivo a principios de año, en el francés se calcula sobre el capital insoluto al final del año. Este método es, después del sistema francés, el más utilizado.

- *Desventajas:*

- Las cuotas no son todas iguales, al principio son mayores, no son constantes y no cualquiera puede hacer frente a dichos montos.
- No es recomendable si se necesita cancelar antes de finalizar el plazo el monto total financiado.

- *Ventajas:*

- El interés total es menor, podría ser 55% en el sistema alemán vs. 62.74% en el sistema francés.
- Hay una mayor amortización del capital al inicio.
- Las cuotas decrecen, por lo que le será más fácil al prestatario ir realizando los futuros pagos. Esto reduce, por lo tanto, el riesgo de cobro.

- *Características:*

- Cuotas de amortización periódicas constantes.
- Intereses decrecientes, al calcularse sobre un saldo que disminuye siempre en una suma fija.
- Cuota total decreciente como consecuencia de las características mencionadas más arriba.

La parte del monto que corresponde a la *amortización* es la que resulta de dividir el valor nominal del crédito por el número de periodos en los que se va a cancelar el capital:

$$R = \frac{c}{n}$$

El interés se calcula sobre el saldo del capital que aún no ha sido pagado:

$$\text{I periodo } n = \left(c - \sum_1^{n-1} \frac{c}{n} \right) \times i$$

El cálculo de la cuota total queda determinado por la suma de ambos:

$$\frac{c}{n} + \left(c - \sum_1^{n-1} \frac{c}{n} \right) \times i$$

Donde:

C = \$9,600

I = 12%

n = 8 años

$$R = \frac{c}{n} = \frac{\$9,600}{8} = 1,200$$

$$I = 9,600 \times 12 = \$1,152$$

$$\text{Anualidad} = 1,152 + 1,200 = \$2,352$$

TABLA 1. AMORTIZACIÓN MÉTODO ALEMÁN

Año	Deuda inicio periodo	R	I i = 12%	Anualidad	Deuda pagada final periodo	Deuda pagada Total
1	9,600	1,200	1,152	2,352	1,200	8,400
2	8,400	1,200	1,008	2,208	2,400	7,200
3	7,200	1,200	864	2,064	3,600	6,000
4	6,000	1,200	720	1,920	4,800	4,800
5	4,800	1,200	576	1,776	6,000	3,600
6	3,600	1,200	432	1,632	7,200	2,400
7	2,400	1,200	288	1,488	8,400	1,200
8	1,200	1,200	144	1,344	9,600	0
		9,600	5,184	14,784		

Fuente: <https://www.rankia.cl/blog/mejores-depositos-a-plazo/3259729-tipos-sistemas-amortizacion-frances-aleman-americano> (2021).

El valor de la anualidad en un determinado periodo:

$$C_n = R + (C - (n - 1) \times R) \times i = 1,200 + (9,600 - (6 - 1) \times 1,200) \times .12 = 1,200 + 432 = \$1,632$$

$$\text{La deuda amortizada al final del periodo} \quad 6 = n \times R = 6 \times 1,200 = \$7,200$$

$$\text{La deuda pendiente de amortización} \quad 6 = C - n \times R = 9,600 - 6 \times 1,200 = \$2,400$$

Sistema americano

De acuerdo con *Estadística y matemática financiera* (2020), es un método de amortización basado en el pago exclusivo de intereses a través de las cuotas de cada periodo, mientras que el capital es amortizado una sola vez *con la última cuota*, es decir, cuando vence el crédito.

Se basa en el pago sólo de intereses a través de las cuotas de cada periodo, donde el capital es amortizado una sola vez *con la última cuota* cuando vence el crédito:

- El sistema de amortización americano es el más simple de todos.
- Permite pagar en forma periódica, por lo que puede ser una contra o no.
- Solamente pagan los intereses generados por el préstamo.
- Al final, en el último plazo al vencimiento, pagan los últimos intereses y el capital prestado.

Las cuotas, desde la primera a la penúltima, se calculan con base en la siguiente expresión:

$$\text{Cuota periódica} = C \times i$$

$$\text{Cuota final} = C + (C \times i)$$

Donde:

I = tasa de interés

C = capital inicial (monto total crédito)

n = número de periodos del crédito

$C = \$500,000$

$n = 10$ años

$i = 5\%$

$$\text{Cuota anual} = 500,000 \times .05 = \$25,000$$

$$\text{Cuota final} = 500,000 + (500,000 \times .05) = \$525,000$$

TABLA 2. AMORTIZACIÓN MÉTODO AMERICANO

Año	R anual	Intereses	Amortización	Capital por amortizar	Capital amortizado
1	25,000	25,000	0	500,000	0
2	25,000	25,000	0	500,000	0
3	25,000	25,000	0	500,000	0
4	25,000	25,000	0	500,000	0
5	25,000	25,000	0	500,000	0
6	25,000	25,000	0	500,000	0
7	25,000	25,000	0	500,000	0
8	25,000	25,000	0	500,000	0
9	25,000	25,000	0	500,000	0
10	525,000	25,000	500,000	0	500,000

Fuente: <https://www.rankia.cl/blog/mejores-depositos-a-plazo/3259729-tipos-sistemas-amortizacion-frances-aleman-americano> (2021).

Sistema francés

Este sistema amortiza un crédito mediante una renta constante de n cuotas fijas para todo el periodo en créditos a tasa fija, es el *más utilizado*, su cálculo se caracteriza porque la amortización del capital (principal) se da en forma creciente, y los intereses de forma decreciente.

En los primeros años se pagan más intereses que capital y, con el transcurso del tiempo, los intereses. *Si ocurre un aumento de las tasas de interés*, al ser de cuotas constantes, la duración del crédito se incrementa o se aumenta la cuota a pagar que es lo más común. A este método de amortización también se le llama *progresivo*, ya que, a medida que transcurre el tiempo, el monto de la cuota destinada a amortización de capital va aumentando, mientras que el monto pagado por interés irá disminuyendo.

- *Ventajas:*
 - Se paga al comienzo del pago mayor porcentaje de interés respecto al capital.
 - Las cuotas siempre serán fijas, las mismas, y no aumentan.
 - Al inicio las cuotas serán más bajas.
 - Permite mayor facilidad para acceder al financiamiento.
 - Recomendable para los que necesiten cancelar antes del vencimiento del plazo.

• *Desventajas:*

- Si se tiene la posibilidad de prepagar el crédito en un corto o mediano plazo, el capital adeudado será mayor comparado con otros métodos de pago.
- Al principio sólo se pagan intereses y podría, con el tiempo, aún no haberse amortizado sólo la cuarta parte.

La cuota anual R (anualidad) se calcula:

$$R = \frac{Ci(1+i)^n}{(1+i)^n - 1}$$

Para conocer el saldo insoluto C, en determinado periodo:

$$C = \frac{R((1+i)^{n-k} - 1)}{i(1+i)^{n-k}}$$

Donde:

R = cuota a pagar, de amortización, importe de cada pago, parte destinada a amortizar el capital (la cuota de amortización de un año es siempre igual a la diferencia entre la anualidad y la cuota de interés de ese mismo año)

C = importe de la deuda = capital (saldo insoluto)

I = tasa de interés

N = número de periodos, cuotas (tiempo)

K = periodos transcurridos pagados

I = interés del periodo

El interés de cada cuota se obtiene al aplicar la tasa de interés correspondiente al capital del préstamo pendiente de amortizar.

$$I = i (C)$$

El total amortizado equivale a la suma de todas las cuotas de amortización canceladas hasta cierto periodo; es decir, el total de capital que ya se ha cancelado. El resto por amortizar es el monto del capital que aún queda pendiente por pagar, y corresponde a la diferencia entre el valor del crédito y

el total amortizado hasta un momento determinado, o puede obtenerse valorando en ese año todas las anualidades que quedan pendientes.

$$C = \$300.000.000$$

$$n = 30 \text{ años}$$

$$i = 4\%$$

$$R = \frac{Ci(1+i)^n}{(1+i)^n - 1} = \frac{300,000 (.04)(1+.04)^{30}}{(1+.04)^{30} - 1} = 38,920.7701 \div 2.243397 = 17,349.0297$$

$$I = i(C) = .04(300,000) = \$12,000$$

$$R = \frac{Ci(1+i)^n}{(1+i)^n - 1} = \frac{300,000 (.04 \div 12)(1+.04 \div 12)^{360}}{(1+.04 \div 12)^{360} - 1} = 3,313.4979 \div 2.313497 = \$1,432.245874$$

TABLA 3. AMORTIZACIÓN MÉTODO FRANCÉS

Mensualidad	C (saldo no pagado \$)	R (pago mensual promedio \$)	Interés/saldo $i = 4\%$	\$ que se abona de adeudo	Total pagado crédito
1	\$300,000	\$1,432.245874	\$1,000	\$432.245874	\$432.245874
2	\$299,567.76	\$1,432.245874	\$998,556	\$433.68672	\$865.9326
3	\$299,134.07	\$1,432.245874	\$997.11356	\$435.132316	\$1,301.065
4	\$298,698.9350	\$1,432.245874	\$995.663117	\$436.582757	\$1,737.64775
5	\$298,262.3522	\$1,432.245874	\$994,20784	\$438.03803	\$2,175.68578
6	\$297,824.3142	\$1,432.245874	\$992.74771	\$439.49816	\$2,615.184
7	\$297,384.816	\$1,432.245874	\$991.28272	\$440.963153	\$3,056.15

Fuente: Elaboración propia (2021).

El saldo insoluto a un mes de finalizar el plazo:

$$C = \frac{R((1+i)^n - 1)}{i(1+i)^{n-k}} = \frac{1,432.245874((1+.04 \div 12)^{360 - 359} - 1)}{.04 \div 12(1+.04 \div 12)^{360 - 359}} = \frac{4.774153}{.0033444444} = 1,432.2458$$

Este es un sistema de amortización constante. Cuando varía el tipo de interés, la cuota no puede permanecer constante, a no ser que se cambie también el plazo del crédito, y siempre que los intereses no excedan la cuota

fija. Por tanto, lo que se suele hacer es aumentar la cuota. Los bancos suelen operar a través del sistema francés.

Análisis o discusión de resultados

Como se observa, el sistema alemán calcula la cuota constante de pago R según el monto del capital y el tiempo o número de periodos, ésta será constante, o sea permanente, en cada periodo, a la cual siempre se le sumarán los intereses calculados, los que irán disminuyendo a medida que se avanza en tiempo.

En cada periodo, la deuda disminuirá siempre lo mismo, según cálculo de R , asegurando el pago total de cada periodo que siempre se paguen los intereses causados, por lo que a la mitad de los periodos ya se ha pagado la mitad del crédito; al ser las primeras cuotas de R siempre mayores al pago de intereses o sea se componen en mayor proporción de capital, por lo que el saldo deudor ira disminuyendo en cada periodo. Los intereses siempre se calculan sobre el saldo insoluto, que va disminuyendo paulatinamente a lo largo del tiempo, donde las cuotas se reducen, la amortización es vencida, igual y consecutiva.

En el caso del sistema francés, el interés anual sería de \$12,000, pagando mensualidades de \$1,432.245874, de los cuales el interés del primer mes sería de \$1,000 y el resto de la cuota sería la amortización a capital \$432.245874. El capital se paga de forma creciente, y los intereses de forma decreciente, es decir, este último en cada periodo va disminuyendo. En los primeros años se pagan ligeramente más intereses que capital. Es decir, su comportamiento es *progresivo*, ya que aumenta cada vez la cuota para el capital, dándose una relación indirecta entre el capital y los intereses.

El sistema alemán amortiza el capital en forma constante, a diferencia del francés, donde siempre primero se pagan los intereses.

En el sistema americano es sencillo, sólo se pagan, en cada periodo, los intereses y siempre será la misma cuota en cada periodo, con excepción del último, donde, aunado a esta cuota, se pagará todo el capital; es decir, se deja hasta el final del plazo el pago del capital.

Se observa en cada caso que sería una buena opción hacer abonos a capital para terminar de pagar el crédito lo más rápido posible. Si es posible realizar pagos adelantados, esto dará muchos beneficios en la reducción del número de pagos y los intereses.

Los cálculos llevados a cabo representan un esquema donde se asume que se paga oportunamente, con esto se evitan los intereses moratorios.

Asumiendo el adelanto de un mayor pago a capital respecto del calculado, se podría terminar el financiamiento antes del tiempo estipulado, lo que se podría lograr haciendo pagos parciales para que incidan directo a capital y sean menores los intereses en los subsecuentes periodos.

Conclusiones

Se deben conocer los tres tipos de amortización y qué beneficios se obtiene de cada uno, para pensiones, inversiones, créditos, etcétera, que apoyen a una mejor toma de decisiones, tanto financieras como económicas; es decir, es necesario conocer todas las alternativas de amortización.

Se debe utilizar el sistema que mejor se adapte a las capacidades del cliente, en cuanto al pago. En México, la mayoría de los bancos trabajan con los sistemas francés y alemán, lo que es también ampliamente utilizado por entidades financieras a la hora de otorgar créditos.

Uno de los principales problemas es el financiamiento, por sus costos nominales y reales del capital (las tasas de interés y la disponibilidad de crédito), y los costos de transacción (disponibilidad de sucursales, tiempos para realizar trámites, identificación, etcétera).

Valorar el tomar como índices de referencia interbancaria a un año, para créditos de tipo variable el Euribor (promovido por la Federación Bancaria Europea y que se forma a partir de un panel de medio centenar de entidades, ya que históricamente siempre ha sido mejor que cualquier otra opción). Las entidades financieras suelen recomendar otros índices, pero eso sólo les beneficia a ellos.

La enseñanza de las finanzas, como cualquier educación, debe ser integral, aprender para, prácticamente toda la vida, llevar una educación en finanzas básicas con constante actualización. Por lo que se deben diseñar mejores formas de enseñar a los mexicanos las habilidades básicas de la administración financiera, y mejorar la educación financiera.

Se pueden disminuir las tasas de interés y los costos de un crédito al mejorar el régimen de garantías crediticias para su ejecución, ya que se disminuyen los riesgos.

Recomendaciones

- Obtener financiamientos bancarios, preferentemente en pesos y con tasas de interés y pagos fijos y no indizados al salario mínimo, ni otro tipo de esquema.
- Mejorar las alternativas del mercado de financiamiento que más se adecúan a las perspectivas y posibilidades, que complementen las ofertas y opciones actuales.
- Alargar el plazo de los créditos, pago de capital (*roll-over*), en tiempo de crisis, que permita devolverlo en cuotas mensuales más cómodas, aunque pudiera llegar a duplicar los intereses que se pagan. También facilitaría el acceso a un crédito para las personas más jóvenes (menores de 40 años), el objetivo sería facilitar el acceso a un primer crédito con una cuota más

desahogada que permita estar tranquilos en el pago de la misma, la idea no es que quien lo solicite emplee muchos años para devolver el préstamo, sino que las mensualidades sean menores que con otro producto y que resulte más cómodo hacer frente a la deuda, no sería un producto conveniente para la mayor parte de los ciudadanos, pero hay segmentos de la población que si quisieran acceder a un crédito, tendrían que recurrir a ese tipo de créditos porque su capacidad de pago no les permite acudir a plazos más cortos, generalmente sería para personas de baja cualificación laboral, jóvenes o inmigrantes, que requieren de productos flexibles que les permitan también cancelaciones anticipadas, sin comisiones. Se atendería a sectores de la población que de otra forma no podrían acceder a un crédito.

- Se debe tolerar y permitir poder excederse de pagar en la fecha que señala el estado de cuenta sin intereses moratorios tres veces al año, pudiendo quedar ello a discreción del deudor, principalmente en tiempo de crisis y recesión o cuando el crecimiento económico no rebase el 4% anual.
- Aplicar esquemas diferenciados y según al perfil de cada cliente. Establecer una tasa de interés personalizada, donde cada cliente calificará y cotizará una tasa personal, entre 8 y 10% anual. Tomando en cuenta varios factores: edad, antigüedad en el trabajo, salario, forma de pago (nómina, honorarios), número de integrantes en la familia, tipo de industria en la que se desarrolle profesionalmente. Además, entre mayor sea el monto del crédito la puntuación podría ser mejor.
- Reducir la tasa moratoria en la mitad de la tasa ordinaria, sin que el banco cobre intereses a partir de la fecha en que se haya incurrido en mora y dando un mes como fecha para que se liquide el adeudo vencido. Después de ello causara interés moratorio.
- Se debe permitir los traspasos de crédito en VSM, UDI, UMA a pesos, entre instituciones bancarias para consolidarla en una sola, sustitución de una entidad financiera por otra como acreedora de un crédito, bancos privados, cajas de ahorros, cooperativas de crédito. Esto ayudará a no pagar tantos intereses, ya que el traspaso de saldos sería debido a que los bancos ofrecen tasas más atractivas con procedimientos claros para llevar a cabo la consolidación de la deuda, sustitución que deberá cumplirse a más tardar, como plazo máximo, 15 días naturales, y que no implique costos que inhiban su cambio.

Bibliografía

- Campos, P. (1995). "Los pobres también ahorran". *Nexos*, 213(1), 2-4.
- Centro de Estudios Financieros (2005, enero). *Matemáticas financieras*. Recuperado en abril 10, 2021, de: <http://www.matematicas-financieras.com/operaciones-financieras.html>

- Estadística y matemática financiera* (2020, marzo 28). *Tipos de sistemas de amortización: Francés, alemán y americano*. <http://liceosecundariolasyayas.blogspot.com/>
- Freiré Robles, E. J. (2010). *Tasas de interés y evolución reciente del crédito bancario en México (1995-2002)*. Publicación No. 001-40821-F1-2010 [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio de la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información.
- Gobierno de la República de México (2013, julio). *Reforma financiera*. Resumen Ejecutivo. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/66457/6_Financiera.pdf
- Inmogesco (2015, mayo 25). *Tipos de amortizaciones*. Recuperado en junio 10, 2021, de: <https://inmogesco.com/blog/tipos-de-amortizacion/>
- Jéldrez, A. (2017, agosto). *Tipos de sistema de amortización*. Recuperado en enero 5 de 2021, de: <https://www.rankia.cl/blog/mejores-depositos-a-plazo/3259729-tipos-sistemas-amortizacion-frances-aleman-americano>
- Mansell Carstens, C. (1995, noviembre). *Las finanzas populares en México. El redescubrimiento de un sistema olvidado en México* (1a. ed.). México. Recuperado en enero 5 de 2021, de: http://www.uccs.mx/images/library/file/sociedad_finanzas/finanzas_populares.pdf...show all 1 hide
- Orman, S. (2006). *Financial Guidebook: Put the 9 Steps to Work*. Three Rivers Press. Recuperado en febrero 17 de 2021, de: https://openlibrary.org/books/OL9583815M/Suze_Orman%27s_Financial_Guidebook
- Prior, F. y Argandoña, A. (2009). “Best Practices in Credit Accessibility and Corporate Social Responsibility in Financial Institutions”. *Journal of Business Ethics*, 87, 251-265. <http://www.jstor.org/stable/40294966>
- Rankia (2021, abril 28). *Tipos de sistemas de amortización: francés, alemán y americano*. <https://www.rankia.cl/blog/mejores-depositos-a-plazo/3259729-tipos-sistemas-amortizacion-frances-aleman-americano>

CAPÍTULO 12

EL CONTROL INTERNO DE LAS MICROEMPRESAS EN VILLA DE PURIFICACIÓN, JALISCO

Sandra Eloina Campos López¹
María Magdalena Pelayo Cortés²
Jorge Javier Velázquez Núñez³

Resumen

Las microempresas desempeñan un importante papel en el desarrollo de las comunidades en México, donde se destaca que generalmente son negocios familiares; sin embargo, es reconocido tanto en la praxis como en la academia que en las microempresas mexicanas existe un alto nivel de fracaso empresarial, a pesar de representar las mismas alrededor del 97% del sector empresarial mexicano.

En esta situación inciden diferentes causas, entre las cuales se encuentra la falta de control interno. En este contexto, el estudio que se presenta tiene como objetivo diagnosticar los principales problemas del control interno de las microempresas comerciales de Villa de Purificación, Jalisco.

La metodología aplicada corresponde a una investigación exploratoria, de enfoque mixto, transversal, de tipo causal. Se aplicaron diferentes métodos y técnicas de investigación, donde se destaca el diseño y aplicación de una encuesta a los microempresarios de la localidad objeto de estudio.

Los principales resultados obtenidos evidenciaron serios problemas de control interno dado, fundamentalmente, por el exceso de confianza al ser la mayoría de estas empresas negocios familiares, el bajo nivel de conocimientos que poseen en temas administrativos, financieros, fiscales y contables

¹ Doctora en ciencias contables financieras. Profesor docente titular A, Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara, México. sandra.campos@cucsur.udg.mx

² Doctora en dirección de organizaciones. Profesora docente titular A, Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara, México. mariana@cucsur.udg.mx

³ Doctor en dirección de organizaciones. Profesor docente asociado C, Centro Universitario de la Costa Sur de la Universidad de Guadalajara, México. jvelazquez@cucsur.udg.mx

y la tendencia a una administración empírica, basada principalmente en la experiencia.

Palabras clave: microempresas, control interno, limitantes.

Abstract

Microenterprises play an important role in the development of communities in Mexico, where it is noted that they are generally family businesses; However, it is recognized both in practice and in academia that there is a high level of business failure in Mexican microenterprises, despite representing around 97% of the Mexican business sector.

Different causes affect this situation, among which is the lack of internal control. In this context, the study presented aims to diagnose the main internal control problems of commercial microenterprises in Villa de Purificación, Jalisco.

The applied methodology corresponds to an exploratory investigation, with a mixed, cross-sectional approach, of a causal type. Different research methods and techniques were applied, where the design and application of a survey to microentrepreneurs of the town under study stands out.

The main results obtained showed serious internal control problems, mainly due to overconfidence since most of these companies are family businesses, the low level of knowledge they have in administrative, financial, tax and accounting issues and the tendency to empirical management, based primarily on experience.

Keywords: microenterprises, internal control, limitations.

Introducción

A partir de la década de los 90 del pasado siglo, y a consecuencia de los problemas de corrupción y fraudes detectados en las entidades, que han involucrado incluso corporaciones internacionales, se ha fortalecido e implementado el control interno en diferentes países. Se ha notado que no es un tema reservado solamente a los contadores, sino también una responsabilidad de los miembros de los consejos de administración de las diferentes actividades económicas de cualquier nación u organización y que involucra a todos los miembros de una organización.

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

1. Eficacia y eficiencia de las operaciones.
2. Fiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

En su sentido más amplio, comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la empresa que asegure las empresas son la caracterización más elocuente del tejido económico de cualquier país, sea desarrollado o subdesarrollado. Es por ello que debe establecer un control interno que permita el progreso económico esperado, poder mantenerse en el mercado, y contribuir así a la economía del país. Por tanto, el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, a los efectos de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos a la cual se hayan expuestos los distintos tipos de organizaciones, sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez, 2018).

México es un país con diversidad de ingenio donde se han desarrollado, de manera natural, diversas unidades económicas con el fin de generar desarrollo económico a través de la generación de empleos y actividad productiva. Ese talento e ingenio que por años ha caracterizado a México, no se ve muy reflejado en la actividad económica de sus empresas, ya que la mayoría de ellas está fuertemente enfocada a la satisfacción de necesidades básicas, dejando los avances tecnológicos y el desarrollo de más y mejores satisfactores para la sociedad que generan valor en manos de otras economías.

Como muchos países del mundo, las micro y pequeñas empresas representan más del 95% de las unidades económicas que operan en el país y representan una muy importante fuente de empleo para muchos mexicanos (Sarmiento, García, Marcial y Hernández, 2015).

Las microempresas representan alrededor del 97% del sector empresarial mexicano, siendo importante para garantizar el desarrollo local y dar respuesta a las demandas de la población en las comunidades donde están ubicadas; sin embargo, presentan un alto nivel de fracaso empresarial, dentro de cuyos factores influye la falta de control interno.

Por lo que el estudio que se presenta es altamente pertinente y de gran importancia para esta localidad.

Planteamiento del problema

Las microempresas representan alrededor del 97% del sector empresarial mexicano con una aportación significativa a la generación de empleos y al desarrollo territorial; sin embargo, se reconoce que estas empresas tienen dificultades para crecer y desarrollarse y presentan un alto nivel de fracaso

empresarial, donde inciden diferentes factores, entre los cuales se encuentra el deficiente control interno que existe en estas organizaciones.

El funcionamiento adecuado de un sistema de control interno descansa, no solamente en la organización efectiva de la planeación y en que los procedimientos y prácticas sean correctas, sino también en la selección del personal. No es únicamente necesario el diseño de una buena organización, sino también la supervisión constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo de acuerdo con los planes de la organización.

Al evaluar el control interno se deberá determinar sus deficiencias, calificarlas en cuanto a su gravedad y establecer posibles repercusiones.

En este contexto, se manifiesta una contradicción entre el papel e importancia de las microempresas en México y la falta de control interno en las mismas, planteando la necesidad de investigar con un enfoque local cuales son las causas y condiciones que propician esta situación.

Objetivo

Diagnosticar los principales problemas del control interno de las microempresas comerciales de la población de Villa de Purificación, Jalisco.

Hipótesis

En las microempresas comerciales de Villa de Purificación, Jalisco, existen problemas de control interno relacionados fundamentalmente por el exceso de confianza por ser un negocio familiar y la falta de preparación de sus dueños en temas administrativos, contables, financieros y fiscales.

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los principales problemas del control interno de las microempresas comerciales de la población de Villa de Purificación, Jalisco?
- ¿Ser un negocio familiar es un factor que incide en la falta de control interno de las microempresas comerciales de la población de Villa de Purificación, Jalisco?
- El nivel de preparación de los microempresarios en temas administrativos, contables, financieros y fiscales, ¿incide en la falta de control interno de las microempresas comerciales de la población de Villa de Purificación, Jalisco?

Justificación

Villa Purificación es un pueblo y municipio de la región costa sur del estado de Jalisco, México, donde se destaca la actividad económica relacionada con

la agricultura y el cultivo de piña, maíz, frijol, sorgo, arroz, caña de azúcar, sandía, chile verde y tomate, conjuntamente con la ganadería y la cría ganado bovino de carne y leche, porcino, ovino, caprino, aves de carne y postura, y colmenas. Además, existe un amplio desarrollo de la actividad comercial con predominio de las microempresas en forma de negocios familiares; sin embargo, es reconocido el pobre crecimiento de estas microempresas que no rebasan el entorno comunitario y muchas de las cuales fracasan.

Es reconocido en la literatura especializada que uno de los factores que incide en el fracaso de estas organizaciones es la falta de control interno. ¿Será ésta la situación de Villa Purificación? ¿Constituye el Control Interno una de las causas del pobre crecimiento de estas microempresas o de su fracaso empresarial?

Estas interrogantes son las que han motivado y justifican la investigación que se presenta.

Marco teórico

Numerosos autores y organizaciones (IAI, 1992; Carmona y Barrios, 2007; Martillo, 2008; Plasencia, 2010; González y Cabrales, 2010; CGRC, 2011; Joya, Fernández y Planas, 2012; Fernández, Planas y Joya, 2012; IMCP, 2014; Contraloría General de la República del Perú, 2014; Navarro y Ramos, 2016; Pozo, Márquez y Molina, 2017; Serrano, Señalín, Vega y Herrera, 2018; Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez, 2018; López y Cañizares, 2018; Morell; Fernández y Cedeño, 2018; Pelayo, y Velázquez, 2018; Arroyo, Guzmán y Hurtado, 2019; Mendoza, Palma y Pozo, 2019; Vega y Marrero, 2021; Velázquez, Campo, Pelayo y Núñez, 2022) han definido el control interno, pudiéndose plantear que en la actualidad existe un marco consensado sobre el mismo, donde se asume este como:

- Un proceso.
- Lo llevan a cabo las personas.
- Facilita la consecución de objetivos.
- Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable.

Se coincide con Martillo (2008) que la implementación y fortalecimiento de un adecuado control interno promueve:

- La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- La mejora de la ética institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.

- La aplicación eficiente de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- La adquisición de la cultura de medición de resultados.
- La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos.
- La efectividad de las operaciones y actividades.
- El cumplimiento de la normativa.
- La salvaguarda de activos de la entidad.

Sin embargo, según la bibliografía consultada, el control interno presenta limitantes, entre las cuales se destacan:

- El concepto de seguridad razonable está relacionado con el reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes del control interno.
- En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, entre otras causas.
- No es factible establecer controles que proporcionan protección absoluta, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos.

Por ello se reconoce que el sistema de control interno, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable del logro de los objetivos por parte de la administración, ya que está afectado por situaciones inherentes al entorno del propio sistema. Algunas de estas situaciones son:

- Los juicios en la toma de decisiones son subjetivos y pueden estar errados.
- Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones del personal.
- Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la carga administrativa podría sobrepasar al sistema.
- El diseño de un sistema de control interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias.

Con relación a la definición del control interno, es en 1992, con la promulgación del denominado “Informe COSO” sobre control interno, publicado en Estados Unidos, que se dio respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida, lográndose un marco consensado del mismo.

Este informe plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadway Commission creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring

Organizations) con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual de control interno capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se utilizan sobre este tema.

El grupo estuvo constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA).
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).
- Financial Executive Institute (FEI).
- Institute of Internal Auditors (IIA).
- Institute of Management Accountants (IMA).

Este informe tiene cuatro volúmenes:

1. *Resumen ejecutivo*. Una visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del control interno, dirigido al director ejecutivo y a otros ejecutivos principales, miembros del consejo, legisladores y reguladores.
2. *Estructura conceptual*. Define el control interno, describe sus componentes y proporciona criterios para que administradores, consejeros y otros puedan valorar sus sistemas de control.
3. *Información a partes externas*. Es un documento suplementario que proporciona orientación a aquellas entidades que publican informes sobre control interno y, además, sobre la preparación de sus estados financieros públicos, o que estén contemplando hacerlo.
4. *Herramientas de evaluación*. Proporciona materiales que se pueden usar en la realización de una evaluación de un sistema de control interno.

El estudio ha tenido gran aceptación y difusión en los medios financieros y en los consejos de administración de las organizaciones, con una actualización periódica, resaltando la necesidad de que los administradores y altos directores presten atención al control interno, tal como COSO lo define, enfatizando la necesidad de los comités de auditoría y de una calificada auditoría interna y externa, recalcando la necesidad de que el control interno forme parte de los diferentes procesos y no de mecanismos burocráticos.

Según COSO (IAI, 1997, p. 16), control interno se entiende como:

“...el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas. El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración.”

A partir de este informe se precisan los cinco componentes siguientes:

1. *Ambiente Control*. La esencia de cualquier negocio es su gente (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia) y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.
2. *Evaluación de riesgos*. La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.
3. *Actividades de control*. Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.
4. *Información y comunicación*. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
5. *Supervisión y monitoreo*. Debe monitorearse el proceso total y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Por lo tanto, la implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes esté aplicado a cada categoría esencial de la empresa, convirtiéndose en un proceso integrador y dinámico que haga del sistema de control interno un elemento intrínseco a la administración de la entidad en la búsqueda de que esta sea más flexible y competitiva.

El informe COSO otorga al control interno nuevas cualidades: la responsabilidad de todas las áreas de la administración de una empresa y no sólo del área económica en el control interno, involucra a todo el personal, define, dentro de cada componente, los atributos que lo caracterizan, precisa que sólo otorga un grado de seguridad razonable y potencia la realización de buenas prácticas administrativas, destacando el papel de los directivos gerenciales de primer nivel.

El informe COSO también establece un grupo de factores de control, entre los que se destacan:

- Integridad y valores éticos.
- Incentivos y tentaciones.
- Compromiso de competencia profesional.

- Consejo de administración y comité de auditoría.
- La filosofía de dirección y el estilo de gestión.
- Estructura organizativa.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Políticas y prácticas en materia de recursos humanos.

Los modelos de control interno establecen los objetivos, características y metodologías para el diseño de sistemas de control interno. A partir de COSO se han desarrollado múltiples modelos, como:

- *Modelo COCO (Criterial of Control Comité, Instituto Canadiense de Contadores Certificados, CICA)*. Incluye elementos de una organización como recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas, que, tomadas en conjunto, apoyan al personal en el logro de los objetivos de la organización. Es producto de una profunda revisión del comité de criterios de control de Canadá sobre el reporte COSO y plantea un modelo más sencillo y comprensible.
- *Modelo de Control Kontrag (Ley de Control y Transparencia en los Negocios-Alemania)*. El objetivo de este modelo es mejorar a la organización con el fin de evitar crisis corporativas, hace énfasis en los riesgos. Corresponde a las medidas que adopta el órgano legislador alemán frente a la crisis financieras y corporativas presentadas por las compañías transnacionales y multinacionales desde mitad de la década de los 90.
- *Modelo Cadbury (Comité Cadbury-UK Cadbury Committee)*. Adopta una interpretación amplia del control.
- *Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Colombia)*. Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo y, aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran. Es un modelo orientado principalmente a entidades que brindan servicios públicos.
- *Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica*. Da respuesta a la necesidad de establecer un enfoque apropiado a la realidad de Latinoamérica, estableciendo un marco de referencia para las necesidades y las expectativas de los directores de las empresas privadas, de las instituciones públicas, de las organizaciones de la sociedad civil y de otros interesados.

Metodología

El estudio realizado fue una investigación exploratoria, de enfoque mixto, transversal, de tipo causal.

Se diseña un procedimiento compuesto por cuatro pasos:

1. *Determinación de las variables a evaluar en el diagnóstico de control interno en microempresas comerciales.* Para la determinación de las variables se asumió la propuesta realizada por el Cuerpo Académico UDG-1065, por ser una propuesta ya adecuada a las características de las microempresas del estado de Jalisco.

Las variables asumidas son:

- Variable 1. Caja.
- Variable 2. Bancos.
- Variable 3. Deudores diversos.
- Variable 4. Clientes.
- Variable 5. Inventarios.
- Variable 6. Activos fijos.
- Variable 7. Proveedores.
- Variable 8. Acreedores diversos.
- Variable 9. Impuestos por pagar.
- Variable 10. Ingresos.
- Variable 11. Gastos, compras y costo de ventas.

2. *Diseño de la encuesta a aplicar.* A partir de las variables identificadas se elaboró una encuesta para aplicar a los microempresarios, compuesta por 59 preguntas, distribuidas por variables de la siguiente manera:

- Variable 1. Seis preguntas.
- Variable 2. Diez preguntas.
- Variable 3. Seis preguntas.
- Variable 4. Siete preguntas.
- Variable 5. Nueve preguntas.
- Variable 6. Cuatro preguntas.
- Variable 7. Cuatro preguntas.
- Variable 8. Una pregunta.
- Variable 9. Seis preguntas.
- Variable 10. Cuatro preguntas.
- Variable 11. Dos preguntas.

Con una escala dicotómica mutuamente excluyente, con respuestas de Sí o No, y una opción alternativa de No Aplica.

Las respuestas a las preguntas se procesan por la moda.

3. *Tratamiento de las muestras.* Para el tratamiento de las muestras se aplicó muestreo no probabilístico del tipo muestreo mixto, compuesto por:

- *Muestra homogénea.* Donde las categorías o unidades de análisis tienen características o comparten rasgos similares, o sea son microempresarios del municipio donde se desarrolla el estudio.
- *Muestra invitada.* Compuesta por sujetos de la población o universo objeto de estudio que aceptan participar en la indagación a la que han sido convocados.

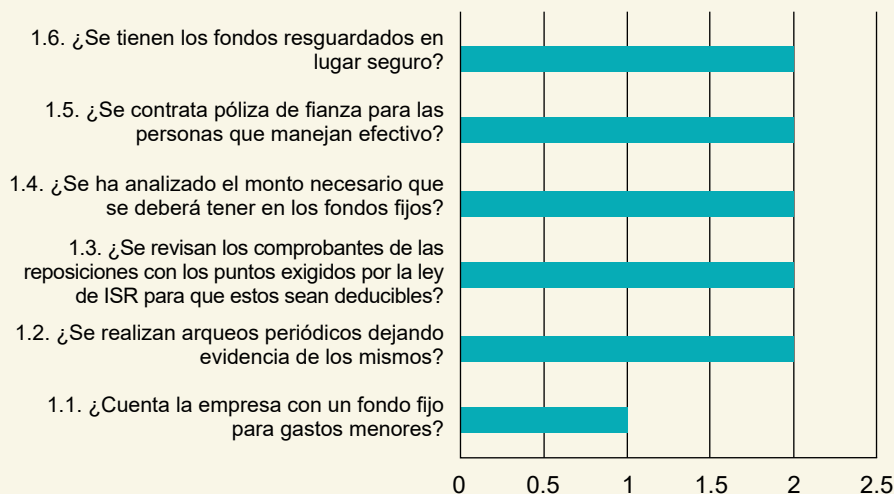
En el estudio participaron 48 microempresarios con las siguientes características: 60.4% hombres, con una edad promedio de 42 años y predomina la preparatoria como nivel educativo alcanzado por estos. Las microempresas participantes corresponden al giro comercial, como promedio tienen de uno a cuatro empleados y el 100% son negocios familiares.

4. *Aplicación y procesamiento de los resultados.* Los resultados de las encuestas aplicadas se procesan mediante la moda por el paquete estadístico SPSS 18.0.

Análisis y discusión de resultados

Como resultado del estudio realizado se obtuvieron los siguientes resultados:

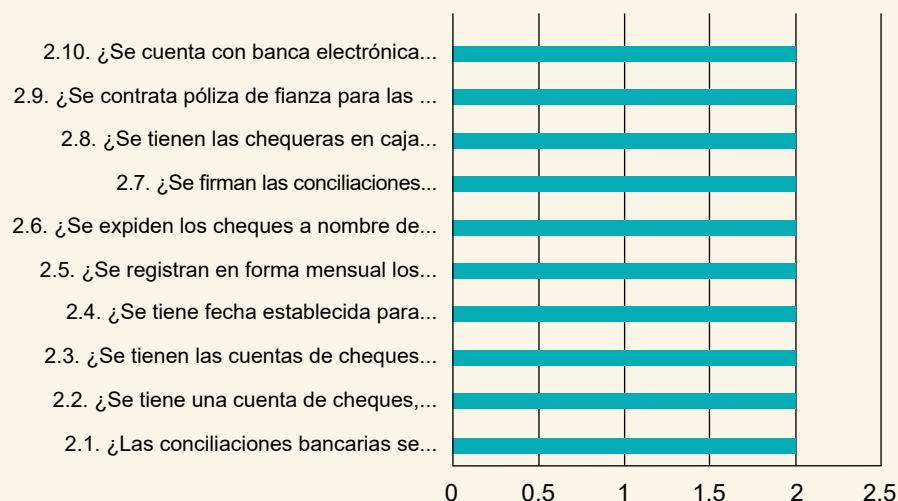
FIGURA 1. VARIABLE 1. CAJA



Fuente: Elaboración propia.

El control interno del efectivo en estas microempresas es muy deficiente, ya que, en general, no se realizan arqueos periódicos de caja ni se revisan los comprobantes de reposiciones, no han realizado ningún análisis de los montos necesarios que deben tener los fondos fijos, no tienen contratado póliza de fianzas para la persona que maneja el efectivo y la seguridad de resguardo de los fondos es deficiente.

FIGURA 2. VARIABLE 2. BANCOS

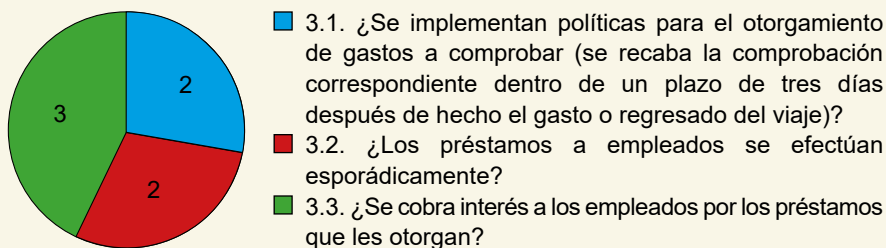


Fuente: Elaboración propia.

Al igual que la Caja, el control interno de Bancos es muy deficiente, ya que:

- Las conciliaciones bancarias no se elaboran dentro de los cinco días siguientes al cierre de cada mes, por cada una de las cuentas que se tienen, considerando que las partidas en conciliación no deberán tener una antigüedad mayor a 60 días.
- No se tiene una cuenta de cheques, donde sólo se reciban depósitos directamente de los clientes.
- No poseen las cuentas de cheques necesarias.
- No se tiene fecha establecida para pagos a proveedores con el fin de programar adecuadamente las necesidades del efectivo.
- No se registran en forma mensual los importes que se retienen por el banco por conceptos del impuesto sobre la renta (ISR).
- No siempre se expiden los cheques a nombre de los beneficiarios

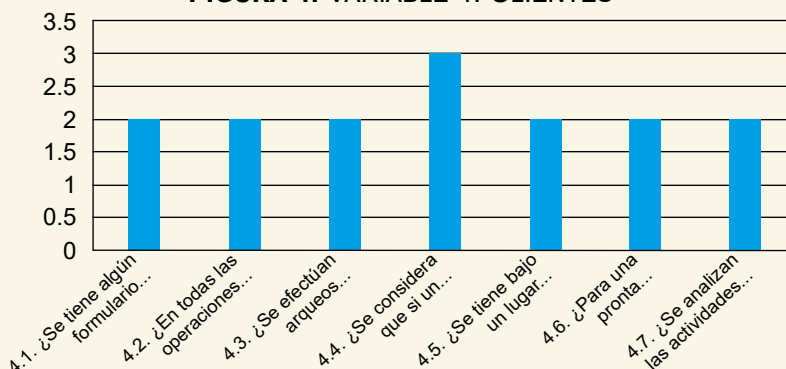
- Casi nunca se firman las conciliaciones bancarias por la persona que las realiza y por quien las revisa.
- No se tienen las chequeras en caja fuerte.
- No se tiene contratada póliza de fianza para las personas que manejan las chequeras.
- No se utiliza la banca electrónica para la realización de operaciones.

FIGURA 3. VARIABLE 3. DEUDORES DIVERSOS

Fuente: Elaboración propia.

Es muy deficiente el control interno establecido a deudores diversos, ya que:

- No existen ni se aplican políticas para el otorgamiento de gastos a comprobar (se recaba la comprobación correspondiente dentro de un plazo de tres días después de hecho el gasto o regresado del viaje).
- No realizan préstamos a empleados, por lo tanto, no procede la tercera pregunta.

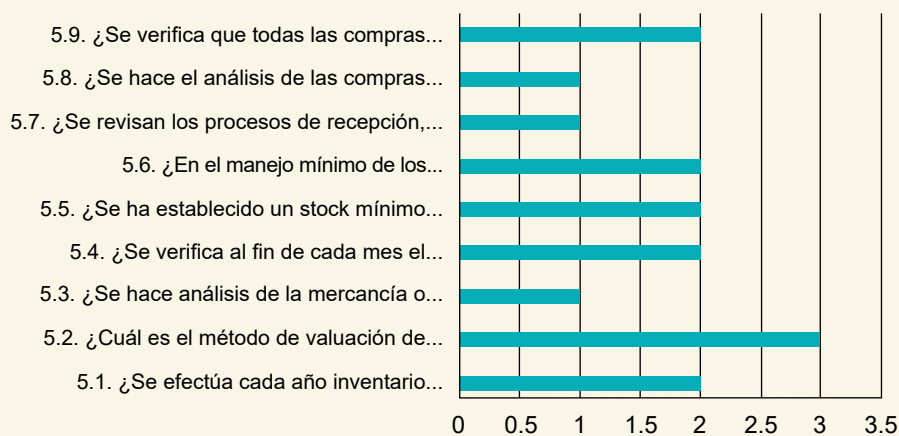
FIGURA 4. VARIABLE 4. CLIENTES

Fuente: Elaboración propia.

Al igual que las variables anteriores, los clientes presentan muy deficiente control interno, dado por:

- No se tiene algún formulario establecido para el análisis del otorgamiento de créditos y no se autoriza ninguna operación si no ha sido completado.
- No en todos los casos de las operaciones de crédito se recaban en los pagarés o facturas las firmas del cliente y del aval (en su caso).
- Casi nunca efectúan arqueos físicos mensuales de la cartera conciliándose las diferencias encontradas, identificándose y tomando acciones sobre los clientes con problemas o faltas de aplicación.
- No es confiable el lugar donde se guarda la cartera de clientes.
- No es común la utilización de estrategias de descuento por pronto pago, pago en oficinas, transferencias bancarias para una pronta recuperación.
- No es común que se realicen análisis de las actividades de las personas para evitar que sean juez y parte en los procesos.
- Por el sistema que comúnmente aplican para los créditos a clientes, no es común que usen abogados, asumiendo la pérdida.

FIGURA 5. VARIABLE 5. INVENTARIOS



Fuente: Elaboración propia.

Poseen un adecuado control interno respecto a:

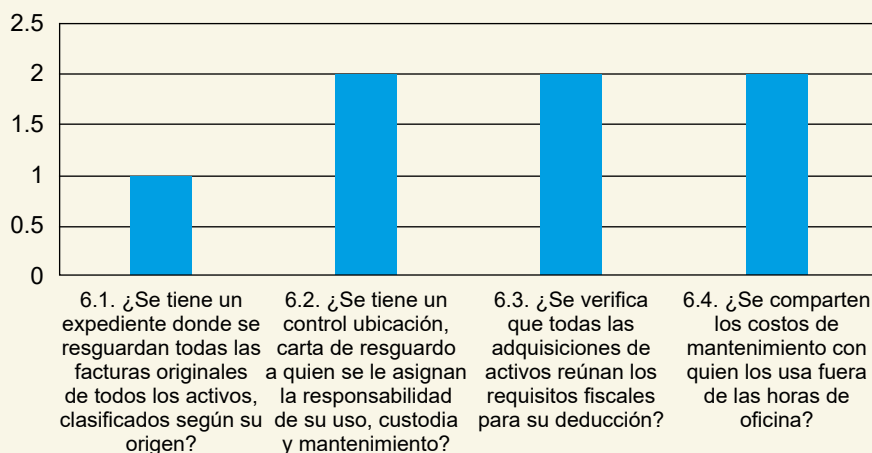
- Se hace un análisis de la mercancía o producto de lento movimiento y se toman medidas al respecto.
- Se revisan los procesos de recepción, registro, custodia, manejo y entrega de los inventarios, para evitar que las personas que intervienen no sean juez y parte de dichos procesos.

- Se hace el análisis de las compras considerando los precios, condiciones, promociones, plazos, etcétera.

Sin embargo, presentan serias deficiencias en:

- No se efectúa siempre en cada año un inventario físico al 100% de todos los productos que maneja la empresa y se coteja contra los programas auxiliares de inventarios, así como con los registros contables, aclarando cada una de las diferencias encontradas.
- No tienen definido un método de valuación de inventario.
- No siempre se verifica al fin de cada mes el importe del inventario para determinar el exceso que se tenga de los mismos.
- No siempre se ha establecido un stock mínimo de cada uno de los productos.
- En el manejo mínimo de los inventarios no siempre se considera desplazar primero el producto con mayor antigüedad.
- No siempre se verifica que todas las compras reúnan los requisitos fiscales para su deducción.

FIGURA 6. VARIABLE 6. ACTIVO FIJO

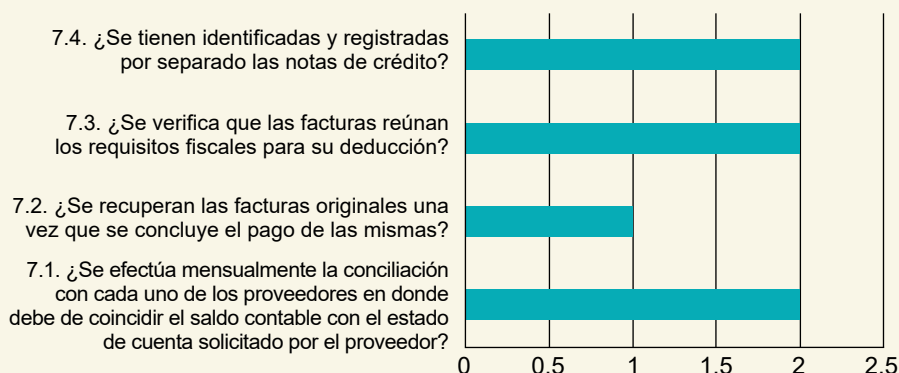


Fuente: Elaboración propia.

Es satisfactorio el control que poseen en cuanto a tener un expediente donde se resguardan todas las facturas originales de todos los activos, clasificados según su origen.

No obstante, presentan insuficiencias en cuanto a:

- No siempre se tiene un control con ubicación, carta de resguardo a quien se le asigna la responsabilidad de su uso, custodia y mantenimiento.
- Casi nunca se verifica que todas las adquisiciones de activos reúnan los requisitos fiscales para su deducción.
- No se comparten los costos de mantenimiento con quien los usa fuera de las horas de oficina.

FIGURA 7. VARIABLE 7. PROVEEDORES

Fuente: Elaboración propia.

Es positivo que se recuperen las facturas originales una vez que se concluye el pago de las mismas; sin embargo, es deficiente que:

- No siempre se efectúa mensualmente la conciliación con cada uno de los proveedores en donde debe coincidir el saldo contable con el estado de cuenta solicitado al proveedor.
- No se verifica que las facturas reúnan los requisitos fiscales para su deducción.
- No se tienen identificadas y registradas por separado las notas de crédito.

FIGURA 8. VARIABLE 8. ACREEDORES DIVERSOS

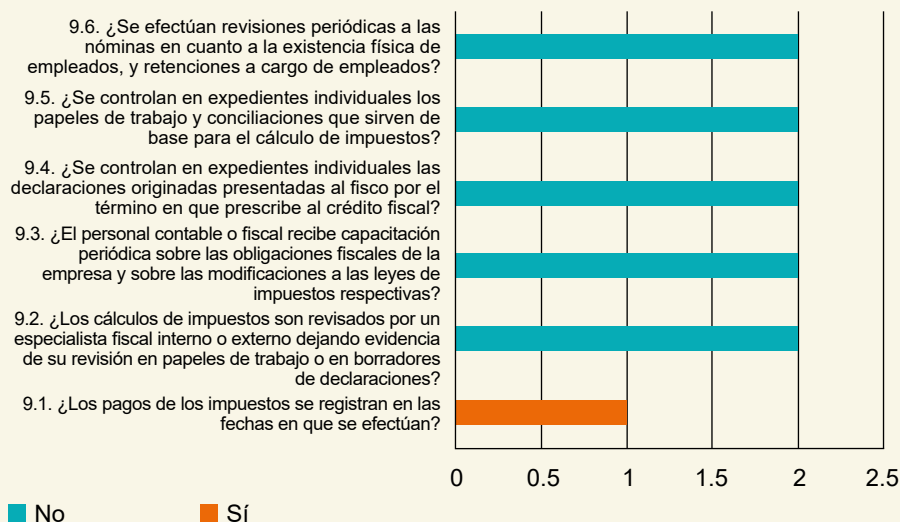
8.1. ¿Se pagan intereses sobre los préstamos obtenidos y existe documentación de respaldo que especifique tasa de interés y plazo de vencimiento?



Fuente: Elaboración propia.

No aplica, ya que ninguno de estos microempresarios ha obtenido préstamos de instituciones financieras.

FIGURA 9. VARIABLE 9. IMPUESTOS POR PAGAR

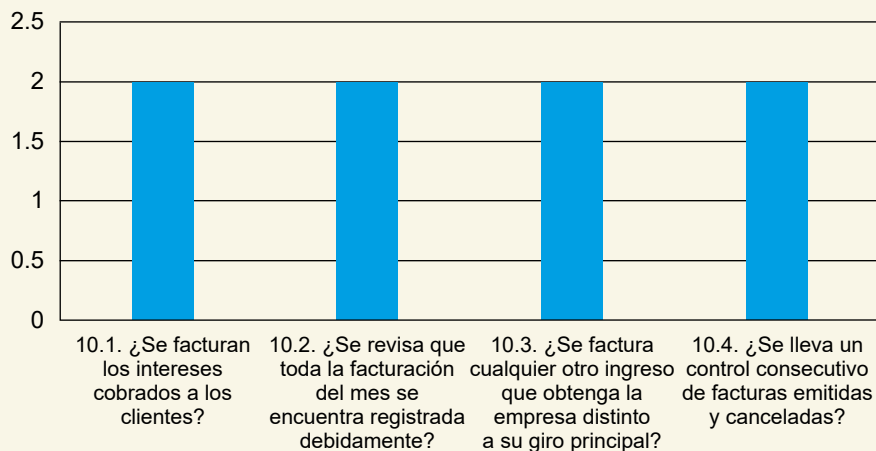


Fuente: Elaboración propia.

Como aspecto positivo en esta variable, se muestra que los pagos de impuestos se registran en las fechas en que se efectúan.

Pero, en sentido general, el comportamiento de esta variable es deficiente, ya que:

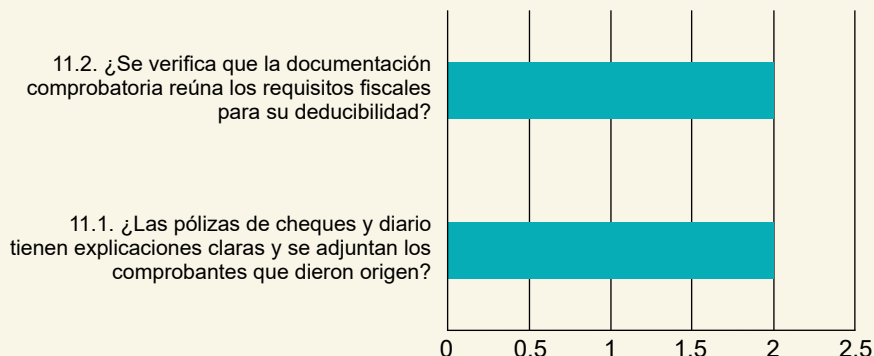
- Los cálculos de impuestos no son revisados por un especialista fiscal interno o externo, dejando evidencia de su revisión en papeles de trabajo o en borradores de declaraciones.
- No tiene designado un personal contable o fiscal que reciba capacitación periódica sobre las obligaciones fiscales de la empresa y sobre las modificaciones a las leyes de impuestos respectivas.
- No siempre se controlan en expedientes individuales las declaraciones originadas presentadas al Fisco por el término en que prescribe el crédito fiscal.
- No siempre se controla en expedientes individuales los papeles de trabajo y conciliaciones que sirven de base para el cálculo de impuestos.
- No siempre se efectúan revisiones periódicas a las nóminas en cuanto a la existencia física de empleados, y retenciones a cargo de empleados.

FIGURA 10. VARIABLE 10. INGRESOS

Fuente: Elaboración propia.

Esta variable se evalúa como deficiente, motivado por:

- No se facturan los intereses cobrados a los clientes.
- No siempre se revisa que toda la facturación del mes se encuentra registrada debidamente.
- Comúnmente no se factura cualquier otro ingreso que obtenga la empresa distinto a su giro principal.
- No siempre se lleva un control consecutivo de facturas emitidas y canceladas.

FIGURA 11. VARIABLE 11. GASTOS, COMPRAS Y COSTO DE VENTAS

Fuente: Elaboración propia.

Esta variable, al igual que las anteriores, refleja un deficiente control interno, producto de:

- Las pólizas de cheques y diario no siempre tienen explicaciones claras y casi nunca se adjuntan los comprobantes que dieron origen.
- No se verifica que la documentación comprobatoria reúna los requisitos fiscales para su deducibilidad.

Conclusiones

En Villa Purificación predominan las microempresas en la forma de negocios familiares. Esta situación afecta negativamente al control interno en este tipo de empresas, conllevando a exceso de confianza con las repercusiones negativas que esto tiene.

Pudo constatarse que estas empresas no poseen prácticamente control interno, y en la aplicación de la encuesta se evidenció el bajo nivel de conocimientos que poseen en temas gerenciales, fiscales, contables y financieros, así como que tienden a una administración empírica, basada principalmente en la experiencia.

Los microempresarios de este municipio no están entrenados en técnicas gerenciales, ni reconocen la importancia del control interno y las consecuencias negativas que para el negocio tiene la ausencia de éste.

Constituye una limitante de este estudio el sesgo de investigación dado por el grado de subjetividad que pueda tener por el nivel de preparación y honestidad que hayan tenido los participantes al contestar la encuesta.

Recomendaciones

Capacitar a los microempresarios en temas gerenciales, fiscales, contables y financieros, incluido el tema de control interno a través de alianzas entre las instituciones educativas y las autoridades del entorno.

En investigaciones futuras, darle continuidad al presente estudio con otras fuentes de información como especialistas de despachos de contadores y cajas populares, entre otros.

Bibliografía

Arroyo, N. L.; Guzmán, F. D. y Hurtado, E. (2019). “El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* (ag). <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.htm>

- Carmona, M. y Barrios, Y. (2007). "Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública". *Economía y Desarrollo*, 141(1), 152-171. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541595009>
- Contraloría General de la República de Cuba (2011). Resolución 60 "Normas del Sistema de Control Interno". <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/resolucion-60-de-2011-de-contraloria-general-de-la-republica>
- Contraloría General de la República del Perú (2014). "Marco conceptual del Control Interno". https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Fernández, A; Planas, Y. y Joya, R. (2012). "Una propuesta normativa de control interno para las pymes mexicanas". *COFINHABANA*, [S.l.], pp. 77-85, <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/76/75>
- González, A. y Cabrale, D. (2010). "Evaluación del Sistema de Control Interno en la UBPC Yamaquelles. Las Tunas". <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Fundamentacion%20Teorica.htm>.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2014). *Boletín Comisión de Consultoría Control Interno*. http://www.imcp.org.mx/IMG/pdf/boletin_abril8.pdf
- Instituto de Auditores Internos (1992). "Informe coso 'Los nuevos conceptos del Control interno'". 1a. ed. EU: Coopers & Lybrand.
- (1997). "Informe coso 'Los nuevos conceptos del Control interno'". EU: Coopers & Lybrand.
- Joya, R.; Fernández, A. y Planas, Y. (2012). "Control interno y normatividad". *Retos de Dirección*, 6 (1), 29-39. <https://revistas.reduc.edu.cu/index.php/retos/article/view/109/104>
- López, A. A. y Cañizares, M. (2018). "El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: Gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago". *COFINHABANA*, [S.l.], n. 2, pp. 51-72, <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/298>
- Martillo, L. (2008). *Control interno de instrumentos financieros*. Bogotá, Colombia: Editorial ECOE.
- Mendoza, M. F.; Palma, G. y Pozo, S. (2019). "El papel de la innovación en el control interno de las pymes y su aporte al desarrollo social del cantón ecuatoriano Portoviejo". *COFINHABANA*, [S.l.], <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/368>
- Morell, L. M; Fernández, L. y Cedeño, R. M. (2018). "El sistema de control interno en los departamentos docentes: Una vía para propiciar la sostenibilidad en la gestión universitaria". *COFINHABANA*, [S.l.], n. 2, pp. 295-310. <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/243>
- Navarro, F. y Ramos, L. M. (2016). "El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla". *Equidad & Desarrollo*, (25), 245-267. <http://dx.doi.org/10.19052/ed.3473>

- Pelayo, M. M. y Velázquez, J. J. (2018). “La supervisión del control interno en el área de refacciones de empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio”. *Revista Visión Contable*, (18), 28-51. <https://doi.org/10.24142/rvc.n18a2>
- Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN*, 14(5), 586-590. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445241001>
- Pozo, S; Márquez, J. E; Molina, S. (2017). Claves para la integración de los sistemas de evaluación y acreditación de la educación superior y el control interno. *COFINHABANA*, [S.l.], n. 1, p. 72-83, <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/210>
- Quinaluisa, N. V.; Ponce, V. A.; Muñoz, S. C.; Ortega, X. F. y Pérez, J. A. (2018). “El control interno y sus herramientas de aplicación entre coso y coco”. *COFINHABANA*, 12(1), 268-283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es
- Sarmiento, I.; García, A. L.; Marcial, F. E. y Hernández, B. F. (2015). “Panorama de la micro y pequeña empresa en México”. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 3(6). <https://doi.org/10.29057/esh.v3i6.1117>
- Serrano, P. A.; Señalín, L. O.; Vega, F. Y. y Herrera, J. N. (2018). “El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala”. *Revista Espacios*, 39(3), 30-43. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Vega, L. O. y Marrero, F. (2021). “Gestión integrada del control interno en el sistema organizacional cubano: ¿Una necesidad?”. *COFINHABANA*, [S.l.], v. 15, n. 2, <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/446>
- Velázquez, J. J.; Campos, S. E.; Pelayo, M. M. y Núñez, J. A. (2022). “El control interno contable en las Mipymes de las Regiones Costa Sur y Sierra de Amula en el Estado de Jalisco, México: Estudio comparativo”. *Revista Visión Contable*, (24). <https://doi.org/10.24142/rvc.n24a7>

PARTE IV

PERSPECTIVAS DE GÉNERO

CAPÍTULO 13

- Participación de mujeres en el consejo de administración de empresas cotizadas en la Bolsa Mexicana de Valores y su relación con el desempeño financiero

CAPÍTULO 14

- Violencia de género: Análisis de su pertinencia para México a partir de la bibliometría

CAPÍTULO 15

- El empoderamiento de mujeres emprendedoras en la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí

CAPÍTULO 13

PARTICIPACIÓN DE MUJERES EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COTIZADAS EN LA BOLSA MEXICANA DE VALORES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO FINANCIERO

Myriam Arias Uribe¹
Manuel Ernesto Becerra Bizarrón²
Martha Moreno Zambrano³

Resumen

El objetivo del presente trabajo es estudiar la participación de las mujeres en cargos directivos en empresas cotizadas y su relación con el desempeño en materia financiera. Esta propuesta se basa en estudios previos realizados tanto en economías desarrolladas como en economías emergentes.

Para el caso de las economías emergentes, se reporta una menor participación de las mujeres en cargos directivos en particular en empresas de gran tamaño. Aun así, se han identificado relaciones positivas en aspectos económicos con relación a la participación de las mujeres en el consejo de administración (CA) o en la dirección general de las empresas; sin embargo, estos resultados no son concluyentes, ya que otros trabajos encontraron una relación negativa entre el desempeño financiero y la participación de mujeres en los órganos internos de dirección.

Para cumplir con el objetivo planteado, se realizó una búsqueda de información en sitios web e informes anuales de empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). Se analizó información financiera y no financiera, correspondiente al ejercicio 2020, lo que permitió explorar si existe

¹ Maestra en negocios y estudios económicos. Profesora en el Centro Universitario de la Costa Sur, Universidad de Guadalajara. myriam.arias@academicos.udg.mx

² Doctor en ciencias administrativas. Profesor en el Centro Universitario de la Costa. Universidad de Guadalajara.

³ Doctora en educación. Profesora en el Centro Universitario de la Costa Sur, Universidad de Guadalajara.

relación entre la participación femenina en el consejo de administración de las empresas y el desempeño financiero.

La muestra se integró por las empresas no financieras, logrando recabar datos completos para 84 firmas. El análisis de datos recolectados se llevó a cabo con ayuda de métodos correlacionales, significaciones estadísticas y análisis de regresión de datos transversales. No se encontró relación entre la participación de mujeres en el CA y el desempeño financiero para las empresas de la muestra.

Palabras clave: participación femenina, desempeño financiero.

Abstract

The objective of this paper is to study the participation of women in management positions in listed companies and its relationship with performance in financial matters. This proposal is based on previous studies carried out in both developed and emerging economies.

In the case of emerging economies, a lower participation of women in management positions is reported, particularly in large companies. Even so, positive relationships have been identified in economic aspects in relation to the participation of women in the board of directors or in the general management of companies; however, these results are not conclusive, since other studies found a negative relationship between financial performance and the participation of women in internal management bodies.

In order to meet the proposed objective, an information search was carried out on websites and annual reports of companies listed on the Mexican Stock Exchange (BMV). Financial and non-financial information corresponding to the 2020 financial year was analyzed, which allowed us to explore whether there is a relationship between female participation on the board of directors of companies and financial performance.

The sample was made up of non-financial companies, managing to collect complete data for 84 firms. The analysis of the collected data was carried out with the help of correlational methods, statistical significance and regression analysis of cross-sectional data. No relationship was found between the participation of women on the board of directors and financial performance for the companies in the sample.

Keywords: *female participation, financial performance.*

Problema

En años recientes, la participación de las mujeres en el mercado laboral ha cobrado interés como parte de la agenda para el desarrollo sostenible. Un

aspecto relevante en esta temática es el estudio de los beneficios de integrar un mayor número de mujeres en posiciones de liderazgo en las empresas, con el propósito de tener equipos directivos con mayor diversidad, además de una mayor representatividad de la realidad social.

Llevar a cabo trabajos de investigación sobre el tema, contribuye a posicionarlo en la agenda pública, a generar políticas para fomentar mayor equidad en el mercado laboral y una mayor participación femenina en los diversos niveles de las organizaciones, independientemente del tamaño de las mismas.

Recientemente, en países desarrollados la investigación se ha enfocado en estudiar temas relacionados con el GC y el desempeño empresarial con perspectiva de género; sin embargo, los hallazgos han sido, en alguna medida, contradictorios. Resulta relevante identificar factores que inciden en estos resultados.

La forma en la que se integran las estructuras organizacionales en las empresas es un tema que tiene relación con el GC, el cual, según la OCDE (2016), tiene como objetivo “facilitar la creación de un ambiente de confianza, transparencia y rendición de cuentas necesario para favorecer las inversiones a largo plazo, la estabilidad financiera y la integridad en los negocios” (p. 7).

Uno de los órganos centrales para el GC es el CA, ya que funge como enlace entre la estrategia y la operación, equilibra los intereses entre propietarios y partes relacionadas. Para el mejor funcionamiento del CA, los códigos de mejores prácticas de GC recomiendan que se encuentre balanceado en la integración de sus miembros, para lo que se contemplan las figuras de consejeros patrimoniales, consejeros relacionados y consejeros independientes (Deloitte, 2013).

Con relación a las características de los miembros del CA de las empresas, en los últimos años se ha considerado el género como tema de estudio (Zabludovsky, 2007; Reyes-Bastidas y Briano-Turrent, 2018; Rueda, 2019, y Gruszczyński, 2020). Uno de los motivos para este enfoque es la creciente participación femenina en los puestos de alta dirección, así como la necesidad de poner de manifiesto la importancia de esta participación en los consejos directivos y la influencia en la mejora de indicadores de buen gobierno corporativo y ética empresarial (Briano-Turrent & Saavedra-García, 2015).

El presente trabajo tiene como objetivo estudiar la participación de las mujeres en puestos de dirección en empresas que cotizan en la BMV, con la finalidad de identificar la relación con la participación femenina y el desempeño en materia financiera en el año 2020, en el que las empresas se vieron afectadas por la emergencia sanitaria. Se pretende analizar información financiera y no financiera divulgada por las empresas, con la finalidad de identificar la medida en la que las mujeres participan en posiciones de liderazgo en

las empresas de la muestra, concretamente en el CA, las posiciones de chief executive officer (CEO), chief financial officer (CFO) y presidencia del CA.

La presencia de mujeres es menor en los puestos directivos del sector privado que en los públicos, no obstante, su participación como funcionarias y gerentes se ha incrementado durante los últimos años (Zabludovsky, 2007). Derivado de lo expuesto anteriormente, el presente trabajo pretende resolver la pregunta: ¿Existe relación entre la participación femenina en el CA y el desempeño en materia financiera en las empresas que cotizan en la BMV?

Para el caso de las economías emergentes, la investigación que se ha realizado al respecto es menor, en contraste con economías desarrolladas o países de mayor ingreso. Tradicionalmente, se reporta una participación más baja de las mujeres en comparación con economías desarrolladas, aun así, los estudios que se han llevado a cabo también han identificado relaciones positivas en aspectos económicos, principalmente, relacionados con la participación de las mujeres en el consejo de administración o en la dirección general de las empresas; sin embargo, estos resultados no son concluyentes (Ballesteros *et al.*, 2015; Mendoza *et al.*, 2018).

Esta propuesta se basa en estudios previos sobre el tema (Cruz, 2018) que identificaron desigualdades en la participación de mujeres en los CA de empresas que cotizan en el mercado de valores en México, por lo que en consideración de estos hallazgos previos se propone analizar el tema en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19, con la finalidad de identificar mejoras en indicadores financieros en aquellas empresas con mayor participación femenina en puestos de alta dirección, asociado a los procesos de toma de decisiones en ambientes con mayor equidad, así como una mejor comprensión del mercado debido a la mayor integración del CA.

Los estudios sobre GC y participación femenina se han concentrado en economías desarrolladas. En comparación, en América Latina el número de publicaciones sobre el tema es menor. La mayoría de los trabajos se han realizado en países desarrollados con mercados de valores de mayor tamaño y marcos regulatorios distintos.

Lo anterior plantea la necesidad de investigar el tema desde un enfoque diferente, que considere las características particulares de las empresas en México. De igual forma, el cambio en las condiciones laborales en años recientes y la incorporación de las mujeres a los cargos de dirección plantea nuevas líneas de trabajo, que han sido poco exploradas en los países latinoamericanos. Esto cobra relevancia a partir de la emergencia sanitaria por Covid-19, que ha modificado el estilo de vida y las condiciones laborales, por lo que, como consecuencia, se espera una menor contratación de mujeres en cargos directivos, así como una menor participación en el mercado laboral.

La presente investigación tiene como marco las prioridades del país y de la región en materia de equidad de género. Se busca identificar la relación

entre la participación de las mujeres en puestos de alta dirección en las empresas y el desempeño financiero de las mismas, así como argumentos sobre la necesidad de una mayor diversidad en los CA y la importancia de la participación de las mujeres en el área laboral, en especial en cargos de alta dirección, en los que influyan en la toma de decisiones.

Los resultados pueden ser de utilidad a tomadores de decisiones en materia de inversión, así como a la sociedad que puede conocer las acciones que llevan a cabo las grandes empresas. Aun cuando los resultados encontrados no soportan la relación positiva entre la participación de mujeres en los CA y el desempeño financiero, el tema debe seguir analizándose para incluir otros factores que influyen en la relación.

Objetivo

Con relación a lo expuesto anteriormente, el objetivo general del presente trabajo es analizar la relación entre la participación femenina en los cargos de alta dirección y el de desempeño financiero en empresas que cotizan en la BMV. Como apoyo para cumplir el objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos, en función de los cuales se ha estructurado el trabajo:

1. Identificar la participación femenina en la dirección general de las empresas, el CA.
2. Establecer el nivel de desempeño en materia financiera de las empresas que integran la muestra.

Descripción del objeto de estudio

En el presente estudio se analiza la participación femenina en los CA de las empresas que cotizan en la BMV. Por lo que a continuación se presentan apuntes de marco teórico relacionados con la participación femenina y el desempeño empresarial.

El acceso de las mujeres a los niveles altos de la jerarquía empresarial ha estado limitado. Al respecto, García-Marzá (1999) identifica como causa la discriminación con base en género. Como señala Zabłudovsky (2007), en su estudio sobre la participación de las mujeres en los puestos de dirección de las empresas, se encuentra una relación inversa entre el tamaño de las empresas y la probabilidad de que en ellas participen mujeres en los cargos de alta dirección. A su vez, los códigos de buen GC reconocen la necesidad de incluir mujeres en los CA de las empresas (CCE, 2018).

El GC se relaciona con las decisiones sobre la forma en la que una empresa diseña su estrategia, surge de la asamblea de accionistas y el CA. Al respecto, la OCDE (2016) emite una serie de principios de GC. Estos principios

reconocen los intereses de los diversos agentes que se relacionan de manera directa o indirecta con la organización. Aun cuando no tienen carácter vinculante, son importantes para la gobernabilidad interna de la empresa y pueden definir las relaciones de la misma con el exterior, de igual forma constituyen un marco de referencia para códigos nacionales.

Existen otros organismos nacionales e internacionales que emiten recomendaciones en materia de GC. De igual forma, cada país cuenta con un marco legal que regula sobre acciones en materia de transparencia y rendición de cuentas para empresas privadas; la transparencia es un indicador de buenas prácticas de GC. En México, para el Consejo Coordinador Empresarial (CCE), el GC es: “El sistema bajo el cual las sociedades son dirigidas y controladas” (p. 12). El marco teórico para este proyecto considera identificar la relación del GC con la teoría de la estructura de propiedad de la firma (Jensen y Meckling, 1976), la teoría de agencia (Fama, 1984) y de los *stakeholders* (Freeman, 1984).

La teoría de agencia aborda el problema de la separación entre propiedad y control en empresas de gran tamaño, considerando los costos que pueden surgir de esta relación. Las partes relacionadas o de interés en una empresa deben supervisar la actuación de la alta gerencia, sus decisiones y el rumbo que fijan a la organización (Jensen y Meckling, 1976; Fama, 1984, Önday, 2016). Estas relaciones se hacen patentes entre propietarios y directivos, así como entre directivos y otras partes relacionadas. Derivado de ello, surgen costos de agencia por el monitoreo. En este contexto, el CA enlaza los intereses entre la propiedad y el control en la empresa (Deloitte, 2013; Rueda, 2019), por lo que resulta de interés analizar la forma en la que se integra.

Con relación a la teoría de los *stakeholders*, ésta ha sido sujeta a múltiples interpretaciones y aplicaciones desde la ética de negocios y la responsabilidad social corporativa hasta la administración estratégica, GC y las finanzas (Miles, 2017). Esta teoría considera a la empresa como parte de un sistema social, en el que las acciones de la empresa afectan al sistema social, pero a la vez la empresa es afectada por el entorno, en una relación dinámica (Freeman y Phillips, 2002). Así, se reconocen los intereses de terceros relacionados con la empresa, además de los intereses de los propietarios o accionistas. Derivado del reconocimiento de intereses de otros agentes, es necesario analizar las acciones de las empresas, ya que otros grupos se verán afectados directa o indirectamente por ella, tanto al interior como al exterior de la organización.

Derivado de lo anterior, las características del CA, como su tamaño, la proporción entre consejeros propietarios, relacionados e independientes, la existencia de comisiones, la separación de funciones entre presidente del consejo y el CEO han sido analizadas en la literatura (Ballesteros *et al.*, 2015; Mendoza *et al.*, 2018), un enfoque nuevo incluye integrar en el análisis la

diversidad en la integración de los CA (King-Domínguez *et al.*, 2018; Mendoza *et al.*, 2018; Rueda, 2019), al respecto, se comienza a considerar la diversidad demográfica, la nacionalidad, la experiencia, la formación académica, la experiencia en la dirección de la compañía y el género, entre otros factores (Ben Amar *et al.*, 2013; Rueda, 2019; Gruszczyński, 2020).

Se ha señalado relación entre la diversidad de género en el consejo y la transparencia de una empresa, ya que se argumenta que esto inhibe a los accionistas el uso de información privada para beneficio propio, lo que conlleva un ambiente de toma de decisiones más rico que fomenta un mayor esfuerzo para recopilar información y transparentar operaciones (Gul *et al.*, 2011). Al respecto, Arayssi *et al.* (2016) llevaron a cabo un estudio para identificar la relación entre la participación de mujeres en los CA y su efecto en aspectos de sustentabilidad y desempeño financiero, los resultados de su estudio revelan que la presencia de mujeres en el CA presenta una influencia positiva en el riesgo y el desempeño de la empresa, ya que se promueve la inversión social y se informa sobre ella.

De igual forma, estudios recientes (Chávez, *et al.*, 2017; Benito-Orsorio *et al.*, 2019; Haro-Sarango & Naranjo-Cedeño, 2021) exploran y analizan la relación entre la participación de las mujeres y el desempeño financiero de las empresas, con énfasis en la rentabilidad; sin embargo, los resultados no han sido concluyentes, lo que no significa que no sea relevante investigar sobre los temas, sino que debe considerarse el efecto causalidad (Gruszczyński, 2020). En este sentido, Pletzer *et al.* (2015) realizaron un metaanálisis sobre la relación entre la representación femenina en los CA y el desempeño financiero en empresas de economías emergentes y de países desarrollados; en el estudio no se encontró una relación significativa entre las variables. Los autores señalan la necesidad de considerar otros factores, por lo tanto, es posible que una mayor proporción de mujeres en los consejos no necesariamente se relacione de manera directa con un mejor desempeño de la empresa; sin embargo, es representativo del mundo real, además de considerar otras voces y realidades en la toma de decisiones estratégicas.

Marco referencial

La gestión empresarial tiene relación con las características de los líderes, por lo que puede considerarse que el CA, la dirección general, así como los diversos comités que conforman la cima jerárquica definen las acciones de sus organizaciones. Las empresas de gran tamaño en América Latina no son mayoría en número; sin embargo, son las que aportan en mayor porcentaje al Producto Interno Bruto (PIB) al empleo, así como a las exportaciones.

TABLA 1. AMÉRICA LATINA. PARTICIPACIÓN DE LAS EMPRESAS EN LAS VARIABLES MACROECONÓMICAS

Variable	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Empleo	30.0	17.0	14.0	39.0
PIB	7.0	10.0	11.0	71.0
Exportaciones	0.2	0.8	6.4	91.6

Fuente: Stumpo, 2012 (Cepal).

Derivado de lo anterior, resulta de interés dada la importancia de estas organizaciones para la economía, analizar la forma en la que llevan a cabo su gestión, así como las características de las personas que se encuentran en la cima jerárquica y que son las que dirigen el rumbo, la estrategia y la política empresarial. Con relación a las características de los directores o miembros del consejo de administración de las empresas, en los últimos años se ha considerado la diversidad como tema de estudio. Entre los aspectos relacionados con la diversidad se encuentran: la participación femenina, los consejeros independientes, las características personales de los miembros del consejo y los directivos principales (Hyun *et al.*, 2016; Tresierra *et al.*, 2016).

En México, según el artículo 23 de la Ley del Mercado de Valores (LMV): “Las sociedades anónimas bursátiles tendrán encomendada su administración a un consejo de administración y un director general, que desempeñarán las funciones que el presente ordenamiento legal establece”. (p. 15). El CA es el órgano que se encarga de definir las estrategias generales para la conducción del negocio de la sociedad, así como el nombramiento del director general y demás directivos relevantes (LMV, artículo 28).

El CA es el enlace entre la asamblea de accionistas y la estructura operativa de la empresa, su función es mediar los intereses entre la propiedad de la empresa y la parte que ejerce el control; con la finalidad de permitir la supervivencia y solidez de la empresa a largo plazo, no sólo en el aspecto económico, sino en el competitivo y organizativo (Deloitte, 2013; Rueda, 2019). En el caso de México, se contemplan tres figuras que integran el CA: consejeros patrimoniales, los cuales son accionistas de las empresas; consejeros relacionados, quienes pueden ser miembros de la administración o terceros relacionados con ella, y, por último, están los consejeros independientes, que son personas cuya única relación con la empresa sea estar en esos órganos, no poseen participación accionaria (o, bien ésta es mínima) y no desempeñan otro cargo o relación desde dentro o fuera de las organizaciones (Deloitte, s.f.).

Según la LMV: “el consejo de administración de las sociedades anónimas bursátiles estará integrado por un máximo de veintiún consejeros, de los cuales, cuando menos, el veinticinco por ciento deberán ser independientes” (artículo 24). En la misma ley se contemplan los requisitos para la elección de consejeros independientes, en ese caso se atenderá a su experiencia, capacidad y prestigio profesional, esta figura cobra relevancia debido a que se considera, además, que por sus características puedan desempeñar sus funciones libres de conflictos de interés y sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos.

De igual forma, para Cruz (2018) la figura del consejero(a) independiente requiere que: “la persona que tenga cierta cantidad de tiempo dedicada a actividades en las que haya sobresalido de manera notable y poseer una experiencia tal que sus resultados le puedan dar el prestigio que requiere la ley” (p. 294); sin embargo, con respecto a la participación de mujeres como consejeras, la LMV no la contempla como obligatoria, ni se establecen cuotas de género. Al respecto, el CCE, en su *Código de principios y mejores prácticas de gobierno corporativo* (2018) recomienda la integración de mujeres en los CA, no obstante, esta recomendación no tiene carácter vinculante.

Investigaciones recientes sobre el tema han encontrado resultados sobre la mejora en indicadores financieros, en aquellas empresas con mayor participación femenina en puestos de alta dirección (Briano-Turrent y Saavedra-García, 2015; Byron y Post, 2016; Reyes-Bastidas y Briano-Turrent, 2018).

En el caso de la composición de los CA, su estructura y tamaño difieren entre empresas y entre países. Con relación a los promedios observados en países desarrollados, Alemania es el que en promedio tiene los CA con mayor número de miembros, con aproximadamente 14. Mientras tanto, Reino Unido y Suiza son los países europeos con menor número de miembros promedio, con 10 integrantes (Stuart, 2020).

Respecto a la participación de consejeros independientes, Suiza y Estados Unidos tienen el mayor porcentaje promedio, con 84 y 88%, respectivamente. Por el contrario, las empresas en España son las que reportan una menor participación de consejeros independientes con 43%. Sobre la participación de mujeres en los CA de empresas de países desarrollados, Francia y Suecia tienen los porcentajes mayores con 39 y 36%, respectivamente. Mientras tanto, España presentó una menor participación con un promedio de 16% de mujeres consejeras. Sobre la presidencia del CA, los porcentajes de mujeres que desempeñan esta posición son bajos, España es el país que reporta un porcentaje mayor de participación con 10%, seguido de Italia con 8% de mujeres consejeras (Stuart, 2020; véase tabla 2).

TABLA 2. COMPOSICIÓN DE LOS CA EN PAÍSES DESARROLLADOS

País	Tamaño promedio de los consejos	Consejeros independientes (porcentaje sobre el total de integrantes del CA)	Consejeras (porcentaje sobre el total de integrantes del CA)	Presidentas de CA (porcentaje)
España	10.8	43%	16%	10%
Reino Unido	10.2	61%	24%	4%
EU	10.8	84%	21%	4%
Francia	13.9	69%	39%	5%
Italia	11.6	50%	26%	8%
Alemania	14.1	60%	N.D.	5%
Suiza	10.5	88%	21%	5%
Holanda	9.2	60%	20%	2%
Suecia	9.9	63%	36%	4%
Dinamarca	10.0	66%	26%	0%

Fuente: Stuart, 2020.

En el caso de empresas de países emergentes, la composición de los CA es diferente. Se observa un menor número de miembros, así como una menor participación de mujeres en la presidencia, estos países se encuentran por debajo del promedio internacional. Las empresas en México tienen los CA con mayores integrantes en promedio con 11.6 miembros y el índice Stuart (2020) reporta una participación femenina de 65% (véase tabla 3).

TABLA 3. COMPOSICIÓN DE LOS CA EN ECONOMÍAS EMERGENTES

País	Tamaño promedio de los Consejos	Consejeros independientes (porcentaje sobre el total de integrantes del CA)	Consejeras (porcentaje sobre el total de integrantes del CA)	Presidentas de CA (porcentaje)
México	11.6	48%	65%	1.8%
Colombia	10.1	48%	4%	2.0%
Perú	7.5	35%	7%	0.0%
Chile	8.6	17%	6%	9.8%
Brasil	9.2	33%	8%	4.3%
Argentina	9.1	44%	8%	N.D.
Internacional	12.1	44%	10%	3.5%

Fuente: Stuart, 2020.

Metodología

La muestra objeto de estudio está constituida por 84 firmas, de las cuales se logró obtener datos completos, se integra por empresas que cotizan en la BMV que presentaron estados financieros consolidadas bajo IFRS en el periodo.

Los datos financieros se obtuvieron de la base Económica, para el año 2020. En este caso, los datos financieros están afectados por las condiciones generadas a partir de la emergencia sanitaria por Covid-19. Por lo que en la interpretación de resultados no se puede dejar de lado esta situación. Los datos se solicitaron en dólares y representan el promedio de los 12 meses. En la muestra se excluyeron las empresas del sector financiero, así como aquellas para las que no se dispone de información contable o para las cuales el enlace desde el sitio de la BMV está roto o indica problemas de seguridad.

La recolección de los datos no financieros relacionados con la integración de los CA, la posición de CEO y la presidencia del CA se llevó a cabo por medio de la revisión de los sitios web oficiales de las empresas que integran la muestra, así como de la revisión de los reportes anuales (Velázquez, 2011). Para ello se elaboró un instrumento para sistematizar la recogida de datos en los informes anuales, así como en los sitios web de las empresas.

El análisis de datos recolectados se realizó con ayuda de métodos correlacionales, significaciones estadísticas y análisis de regresión de datos transversales, después de revisar en la literatura sobre el tema y los estudios realizados recientemente (Tresierra *et al.*, 2016; Mendoza *et al.*, 2018).

Hipótesis

Considerando los objetivos planteados, se definen las siguientes hipótesis de trabajo:

H1. La participación femenina en el CA tiene relación positiva con el desempeño financiero de las empresas que cotizan en la BMV.

H2. La integración del CA tiene relación positiva con el desempeño financiero de las empresas que cotizan en la BMV.

Variables

Como variable dependiente se consideran medidas de desempeño financiero ROA y ROE, que han sido utilizadas ampliamente en estudios empíricos (Pletzer *et al.*, 2015):

- ROA_i. *Rentabilidad sobre los activos*. La rentabilidad sobre los activos es una razón financiera utilizada ampliamente como medida de desempeño

financiero (Post & Byron, 2015). En este caso se obtuvo el cociente de la división de la utilidad neta entre el activo total a valor en libros, representa la ganancia por cada peso de inversión en los activos de la empresa.

- ROE_i . *Rentabilidad sobre el patrimonio*. Esta razón se obtiene de la división de la utilidad neta entre el patrimonio neto consolidado promedio de la empresa a valor en libros (Post y Byron, 2015; Kompa y Witkowska, 2017). Representa la ganancia que se tiene por cada peso de recursos propios invertidos en la firma.

Las variables independientes que se utilizan en el estudio son las siguientes:

- CAT_i . *Tamaño del CA*. Representa el número de miembros propietarios (Mendoza *et al.*, 2018).
- $CATM_i$. *Participación de mujeres en el CA*. Número de mujeres que integran el CA (Mendoza *et al.*, 2018).

Como variables de control se especificaron el sector y la estructura de capital:

- $SECT_i$. *Sector de actividad de la empresa*, según la clasificación de la BMV.
- EC_i . *Estructura de capital*. Variable que representa la combinación entre recursos propios y ajenos. Se determinó por medio de la división del pasivo a largo plazo entre la suma del propio pasivo a largo plazo y el patrimonio neto consolidado.

A continuación, se presentan las ecuaciones de los modelos de regresión lineal en las que se utilizó el método de mínimos cuadrados ordinarios para la estimación de los coeficientes de regresión. Ecuación 1:

$$ROA_i = \beta_0 + \beta_1 CAT_i + \beta_2 CATM_i + \beta_3 EC_i + \beta_4 SECT_i + \varepsilon_{it}$$

Ecuación 2:

$$ROE_i = \beta_0 + \beta_1 CAT_i + \beta_2 CATM_i + \beta_3 EC_i + \beta_4 SECT_i + \varepsilon_{it}$$

Resultados

Para obtener los datos relacionados con la participación de mujeres en el CA, así como en puestos clave como CEO o CFO, se revisaron los sitios web de la

BMV, los sitios web oficiales de las empresas, así como los informes anuales en los casos en los que la información no se encontró en el sitio oficial de la empresa.

En la muestra se excluyeron las empresas que pertenecen al Sector Financiero, ya que su regulación difiere del resto de empresas (Mendoza *et al.*, 2018; Velázquez, 2011), de igual forma, no se contemplaron aquellas empresas que no publican sus informes anuales o cuya información no está disponible en el sitio web, o bien, no se presenta completa.

Para estas empresas, la participación de las mujeres en el CA es baja, de igual forma sólo se encontró una mujer que preside el CA en las empresas de la muestra, dato que coincide con los hallazgos de Mendoza *et al.* (2018). La misma situación se presenta en el caso de las posiciones de CEO y CFO, el número de mujeres que ocupan estos cargos directivos es de tres y seis, respectivamente (véase tabla 4).

TABLA 4. MUJERES INTEGRANTES DEL CA. TABLA DE FRECUENCIA

Número de mujeres	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0	32	38.1	38.1
1	27	32.1	70.2
2	14	16.7	86.9
3	7	8.3	95.2
4	3	3.6	98.8
5	1	1.2	100.0
Total	84	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

El 38.1% de las empresas no tiene participación de mujeres consejeras en sus CA, el 32.1% de las compañías de la muestra cuenta con una consejera, el número mayor que se encontró es una empresa con cinco mujeres en el CA. Un aspecto relevante a analizar es el tipo de participación de las mujeres en el CA, ya que, como señala Cruz (2018), la existencia de mujeres en los puestos del CA puede ser debido a que pertenecen a la familia que controla la propiedad. Así, se buscó información sobre consejeras patrimoniales, relacionadas e independientes (véase tabla 5).

Con relación a las consejeras patrimoniales, 55 empresas no reportan participación de mujeres bajo esta figura; 14 empresas cuentan con una mujer; 11 con dos mujeres, y sólo en cuatro empresas se encontró una participación mayor a tres consejeras patrimoniales, hasta un máximo de cinco consejeras. Respecto a las consejeras independientes, 71.4% de las empresas de la muestra no cuentan con ninguna mujer en el cargo; 17.9% tienen a una

mujer como consejera independiente, 6 y 4.8% de las empresas integran a dos y tres mujeres, respectivamente, en sus CA bajo esta figura. En el caso de las consejeras relacionadas, 90.5% de las empresas no reportan esta figura, sólo se encontró en 7.1% la participación de una mujer, sólo dos empresas reportaron cuatro y cinco mujeres como consejeras relacionadas. En total, la mayor participación se presentó bajo la figura de consejeras patrimoniales, hallazgo que coincide con lo señalado por Cruz (2018).

TABLA 5. TIPO DE PARTICIPACIÓN DE MUJERES EN LOS CA.
TABLA DE FRECUENCIA

Número de mujeres	Consejeras patrimoniales			Consejeras independientes			Consejeras relacionadas		
	Frecuencia	%	% acum	Frecuencia	%	% acum	Frecuencia	%	% acum
0	55	65.5	65.5	60	71.4	71.4	76	90.5	90.5
1	14	16.7	82.1	15	17.9	89.3	6	7.1	97.6
2	11	13.1	95.2	5	6.0	95.2	0	0.0	0.0
3	1	1.2	96.4	4	4.8	100.0	0	0.0	0.0
4	2	2.4	98.8	0	0.0		1	1.2	98.8
5	1	1.2	100.0	0	0.0		1	1.2	100.0
Total	84	100.0		84	100.0		84	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La composición media de los CA de las empresas es de 12 integrantes que coincide con lo reportado por Stuart (2020). Mientras tanto, en el caso de la participación de mujeres en el CA, el promedio es de 1.10, el máximo de participación son cinco mujeres en un CA.

En la tabla número 6 se presentan los estadísticos descriptivos para las variables que se incluyen en las ecuaciones de regresión. Los datos financieros corresponden al 2020, un año complejo por las condiciones que generó la emergencia sanitaria por Covid-19, por lo que algunas empresas presentaron pérdidas elevadas, especialmente en el segundo trimestre de 2020. El promedio de las razones financieras se vio afectado por estos datos, por lo que se tomó la decisión de eliminar los datos atípicos, aquellos mayores o menores a tres desviaciones estándar de la media. Con relación a la rentabilidad para las empresas de la muestra, el comportamiento promedio fue de 3.43 (ROA) y 10.19 (ROE). La desviación estándar es de 6.85 y 28.97, respectivamente. La estructura de capital promedio es de 42.50 con una desviación estándar de 34.23.

TABLA 6. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS.
INFORMACIÓN EXPRESADA EN PORCENTAJES

Variable	Media	Desv. Est.	Mínimo	Máximo
EC	42.50	34.23	0.00	280.49
ROA	3.43	6.85	-20.60	35.60
ROE	10.19	28.97	-66.60	172.80
CAT	12.20	3.67	3.000	21.000
CATM	1.10	1.18	0.000	5.000

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestran los coeficientes de correlación para las variables (véase tabla 7), son correlaciones bajas, las variables no tienen un grado fuerte de asociación, los resultados coinciden con estudios previos en los que no se encontraron coeficientes de correlación que indiquen una asociación robusta entre las variables (Gruszczyński, 2020).

TABLA 7. CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE DESEMPEÑO (ROA Y ROE) Y LAS VARIABLES EXPLICATIVAS SELECCIONADAS

Variable	ROA	ROE	CAT	CATM	EC	SECT
ROA	1.000					
ROE	0.570**	1.000				
CAT	0.190*	0.051	1.000			
CATM	0.038	0.066	0.217*	1.000		
EC	-0.435**	0.069	0.069	-0.030	1.000	
SECT	-0.143	-0.064	-0.064	0.065	0.115	1.000

Correlación estadísticamente significativa al 0.01** y al 0.05*

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de las ecuaciones de regresión no son concluyentes con relación a la participación de las mujeres en los CA y su relación con el desempeño financiero (véase tabla 8). Con respecto al tamaño del CA, la variable resultó significativa para el caso de la ROA como medida de desempeño, con una relación positiva. En el caso de la ROE, el tamaño del consejo (CAT_i) el coeficiente fue estadísticamente no significativo.

La variable que recoge la participación femenina en el CA de las empresas de la muestra (CATM_i) resultó no significativa, tanto para la ROA como para la ROE, los resultados coinciden con otros estudios realizados con estas variables como medida de desempeño (Post & Byron, 2015). Al respecto, se debe

considerar que el número de mujeres que participan en el CA de las empresas es bajo, no solamente en economías emergentes con mercados de valores poco desarrollados, este patrón también se presenta en países desarrollados.

TABLA 8. RESULTADOS DE LA REGRESIÓN LINEAL

Ecuación	Constante	CAT _i	CATM _i	EC _i	SEC _i	R ²	F	Sig.
1	3.713 1.351 (0.180)	.370 1.957 (0.045)	.078 .133 (0.894)	-0.088 -4.427 (0.000)	-0.215 -0.786 (.434)	0.236	6.100	.0000
2	17.273 2.792 (0.007)	0.084 0.209 (0.835)	2.325 -0.774 (0.441)	4.954 5.898 (0.000)	0.464 2.265 (0.026)	0.319	10.641	0,000

Nota:

Los coeficientes estimados están basados en las estimaciones de los mínimos cuadrados ordinarios. Aquí se reportan los coeficientes estimados y el estadístico "t" de la regresión de corte transversal, así como su significancia (en paréntesis). De igual forma los resultados del análisis de la ANOVA. N válido 84

Fuente: Elaboración propia.

Con relación a las variables de control, la estructura de capital resultó estadísticamente significativa y positiva en el caso de la ROE, mientras que para la ROA fue negativa. El efecto del esquema de financiamiento a largo plazo incide en el gobierno corporativo y en los resultados de las empresas. La pertenencia a un sector para el caso de la ROA no resultó significativa para la rentabilidad; sin embargo, para el caso de la ROE sí lo fue, lo anterior tiene relación con el comportamiento de la rentabilidad sobre el patrimonio en un año complejo por la situación de emergencia sanitaria por Covid-19. Algunos sectores, como el de servicios turísticos, se vieron afectados en sus resultados, en especial en el segundo trimestre del año, mientras que otros presentaron resultados positivos.

Como resultado, se rechaza la H_1 , pues en este caso no se encontró evidencia significativa sobre la relación entre la participación femenina y el desempeño financiero para el caso de las empresas de la muestra. Destaca que la información se obtuvo en un año que puede considerarse como atípico, así como el número reducido de mujeres consejeras, de la cuales mayormente participan como consejeras patrimoniales; sin embargo, no se rechaza la H_2 , ya que el tamaño del CA resultó significativo para la ROA y la ROE y la relación es positiva. Deben estudiarse otros factores con relación a la composición del consejo además de su tamaño. La diversidad, no sólo con respecto al género, sino a nacionalidad, escolaridad y formación de sus integrantes.

Una de las limitantes en este trabajo es que se llevó a cabo por medio de una regresión lineal con datos transversales, con el propósito de concentrar la atención en el ejercicio 2020, en el contexto de la emergencia sanitaria; sin

embargo, los estudios de participación de mujeres en CA y desempeño por lo regular utilizan como método el análisis de datos de panel (Tresierra *et al.*, 2016), por lo que es necesario ampliar el horizonte temporal. De igual forma, se debe incluir a otros países con el propósito de comparar resultados con otras economías con una mayor participación femenina en los CA.

Conclusiones

Los resultados indican que el tamaño del CA, en tanto al número de integrantes, tiene una relación positiva con el desempeño de la empresa; sin embargo, con relación a la participación femenina, los resultados no son concluyentes. Lo anterior plantea la necesidad de investigar el tema desde un enfoque diferente.

El cambio en las condiciones laborales en años recientes, y la incorporación de las mujeres a los cargos de dirección, plantea nuevas líneas de trabajo, que han sido poco exploradas en los países latinoamericanos. Esto cobra relevancia a partir de la emergencia sanitaria por Covid-19, que, como consecuencia, se espera una menor participación de mujeres en cargos directivos.

Aun cuando no se encontró una relación positiva entre la participación femenina y el desempeño de la empresa (medido por la rentabilidad) existen beneficios al integrar mujeres en la cima jerárquica de las organizaciones, los cuales no necesariamente se reflejan en la rentabilidad. Una mayor diversidad en la composición de los CA lleva a mejorar los procesos de toma de decisiones, ya que se amplía la visión del consejo, al considerar los puntos de vista de personas que representan a la mitad de la población; sin embargo, no se ven representadas en las decisiones estratégicas de las empresas.

La presente investigación buscó identificar la relación entre la participación de las mujeres en puestos de alta dirección en las empresas y el desempeño financiero de las mismas, así como argumentos sobre la necesidad de una mayor diversidad en los CA y la importancia de la participación de las mujeres en el área laboral; en especial en cargos de alta dirección, en los que influyan en la toma de decisiones, esto con relación a las prioridades en materia de inclusión femenina. Aun cuando los resultados encontrados no soportan la relación positiva entre la participación de mujeres en los CA y el desempeño financiero, el tema debe seguir analizándose para incluir otros factores que influyen en la relación. Los resultados pueden ser de utilidad a tomadores de decisiones en materia de inversión, así como a la sociedad que puede conocer las acciones que llevan a cabo las grandes empresas.

Con relación a las futuras líneas de investigación, es necesario llevar a cabo estudios que contrasten la situación con otros países. De igual forma, considerar un enfoque cualitativo, ya que la baja participación femenina está documentada en la literatura, en especial en empresas de gran tamaño; sin embargo, el papel de las consejeras independientes, así como los aspectos

relacionados con su formación, experiencia, nacionalidad deben ser incluidos en el análisis.

Bibliografía

- Arayssi, M., Dah, M., & Jizi, M. (2016). Women on boards, sustainability reporting and firm performance. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*. <https://doi.org/10.1108/SAMPJ-07-2015-0055>
- Ballesteros, B. C., Rubio, R. G., & Ferrero, J. M. (2015). Efecto de la composición del consejo de administración en las prácticas de responsabilidad social corporativa. *Revista de Contabilidad*, 18(1), 20-31. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2014.02.003>
- Ben-Amar, W., Francoeur, C., Hafsi, T., & Labelle, R. (2013). What makes better boards? A closer look at diversity and ownership. *British Journal of Management*, 24(1), 85-101. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2011.00789.x>
- Benito-Orsorio, D., Jiménez, A., Díaz Dávila, C. & Zazo Vaquero, M. (2019). La diversidad de género en los consejos de administración y el rendimiento empresarial: perspectivas actuales y futuras. *Management international / International Management / Gestión Internacional*, 23(2), 12-22. <https://doi.org/10.7202/1060027ar>
- Briano-Turrent, G. & Saavedra-García M. (2015). La composición del consejo de administración y la estructura accionaria como factores explicativos de la transparencia en el gobierno corporativo en Latinoamérica: evidencia en empresas cotizadas de Argentina, Brasil, Chile y México. *Estudios Gerenciales*, vol. 31, págs. 275-286. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.02.001>
- Byron, K., & Post, C. (2016). Women on boards of directors and corporate social performance: A meta-analysis. *Corporate Governance: An International Review*, 24(4), 428-442. <https://doi.org/10.1111/corg.12165>
- Chávez, J., Soto, C., García, P. J., & Pinares, R. (2017). Relación entre diversidad de género y desempeño financiero de empresas privadas en el Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9594>
- Consejo Coordinador Empresarial [CCE] (2018). Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo. <https://cce.org.mx/2021/05/10/codigo-de-mejores-practicas-de-gobierno-corporativo/>
- Cruz, I. (2018). Desigualdad numérica entre hombres y mujeres en los consejos de administración en grandes empresas mexicanas. *Revista de Estudios de Género. La Ventana*, 5(47). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-94362018000100282&lng=es&tlng=es
- Deloitte (2013). Los consejeros independientes en las empresas familiares. Boletín Gobierno Corporativo. <https://www2.deloitte.com/content/>

- dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/los-consejeros-independientes-en-las-empresas-familiares.pdf
- (s.f.). Consejos de Administración. El factor de equilibrio en las empresas. <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/que-son-los-consejos-de-administracion.html>
- Fama, E. (1984). Agency Problems and the Theory of the Firm. *Journal of Political Economy*, vol. 88 (21) p. 288- 307. <https://doi.org/10.1086/260866>
- Freeman, R., & Phillips, R. (2002). Stakeholder Theory: A Libertarian Defense. *Business Ethics Quarterly*, vol. 12 (3), p.331-349. doi:10.2307/3858020
- Freeman, R. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. Pitman publishing.
- García-Marzá, D. (1999). Mujer y entorno empresarial. *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, vol. 4, pp. 1-14
- Gruszczyński, M. (2020). Women on Boards and Firm Performance: A Microeconomic Search for a Connection. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(9), 218. <https://doi.org/10.3390/jrfm13090218>
- Gul, F. A., Srinidhi, B., & Ng, A. C. (2011). Does board gender diversity improve the informativeness of stock prices? *Journal of accounting and Economics*, 51(3), 314-338. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2011.01.005>
- Haro-Sarango, A., & Naranjo-Cedeño, N. M. (2021). Decisiones financieras y desempeño organizacional: la influencia de la mujer en la generación de valor. *Revista Científica Multidisciplinaria de la Universidad de El Salvador-Revista Minerva*, 4(2), 43-55. <https://minerva.sic.ues.edu.sv/index.php/Minerva/article/view/118>
- Hyun, E., Yang, D., Jung, H., & Hong, K. (2016). Women on boards and corporate social responsibility. *Sustainability*, 8(4), 300. <https://doi.org/10.3390/su8040300>
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behaviour, agency costs and ownership structure. *Journal of financial economics*, 3(4), 305-360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- King, A., Améstica, L., Moraga, V., & Arévalo I. (2018). Influencia del Consejo de Administración en el desempeño de las empresas chilenas. *Opcción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (87), 50-71. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7341373>
- Ley del Mercado de Valores (LMV). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Diario Oficial de la Federación. Última reforma 09-01-2019. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LMV_090119.pdf
- Mendoza, D.; Briano, G. & Saavedra M. (2018). Diversidad de género en posiciones estratégicas y el nivel de endeudamiento: evidencia en empresas cotizadas mexicanas. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 13(4), 631-654. <https://doi.org/10.21919/remef.v13i4.343>

- Miles, S. (2017). Stakeholder theory classification: A theoretical and empirical evaluation of definitions. *Journal of Business Ethics*, 142(3), pp. 437-459. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2741-y>
- Önday, Ö. (2016). A bibliometric analysis of 30 years of research on corporate governance. *Noble International Journal of Social Sciences Research*, 1(1), 1-10. <http://napublisher.org/?ic=journals&id=2>
- OCDE (2016). Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20, Éditions OCDE, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259171-es>
- Pletzer, J. L.; Nikolova, R. Kedzio, K. K. & Voelpel, S. C. (2015). Does Gender Matter? Female Representation on Corporate Boards and Firm Financial Performance - A Meta-Analysis. *PLoS ONE* 10(6) doi: 10.1371/journal.pone.0130005
- Post, C. & Byron, K. (2015). Women on boards and firm financial performance: A meta-analysis. *Academy of Management Journal* 58: 1546–1571. <https://doi.org/10.5465/amj.2013.0319>
- Reyes-Bastidas, C. & Briano-Turrent, G. (2018). Las mujeres en posiciones de liderazgo y la sustentabilidad empresarial: evidencia en empresas cotizadas de Colombia y Chile. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica*. Vol. 34, (149), pp. 385-398. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.149.2877>
- Rueda, C. (2019). *Mujeres en el Consejo de Administración, desempeño empresarial y determinantes*. Tesis doctoral. Universidad de Salamanca. doi10.14201/gredos.140518
- Stuart, S. (2020). *Índice Spencer Stuart de Consejos de Administración*. Edición 24a. Spencer Stuart ediciones.
- Stumpo, G. (2012). *Microempresas y Pymes en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Tresierra, Á., Flores, M., & Samamé, X. (2016). “La presencia de la mujer en el directorio y su relación con el desempeño financiero de la empresa”. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(59), 101-118. <http://www.jstor.org/stable/43786573>
- Velázquez, M. D. G. P. (2011). *Divulgación y relevancia de la información financiera en Latinoamérica* (Doctoral dissertation, Universidad de Cantabria). <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=vijbyFtsMcA%3D>
- Kompa, K. & Witkowska, D. (2017). Relations between changes of women share in management and ROE of public companies. *Quantitative Methods in Economic Research* XVIII/4: 614-623. <https://doi.org/10.3390/jrfm13090218>
- Zabludovsky, Gina (2007). “México: mujeres en cargos de dirección del sector privado”. *Academia. Revista latinoamericana de administración*, 38, 9-26.

CAPÍTULO 14

VIOLENCIA DE GÉNERO:

ANÁLISIS DE SU PERTINENCIA PARA MÉXICO

A PARTIR DE LA BIBLIOMETRÍA

Virginia Guadalupe López Torres¹
Marco Antonio Márquez Morelos²
Luis Ramón Moreno Moreno³

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la producción científica sobre violencia de género. Es un estudio descriptivo transversal mediante el análisis bibliométrico de los artículos publicados en revistas indizadas en Scopus, entre los años 2010 y 2017.

Se analizaron autoría, tipo de artículo, ejes temáticos y productividad institucional. Se encontró que entre los años 1995 y 2021 se han publicado 830 artículos, de los cuales el 7% son publicaciones de estudios realizados en México, la revista brasileña *Cadernos de Saude Publica* es la que más artículos sobre este tema ha publicado; en México, los principales autores del tema tienen por filiación a la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Se puede concluir que el desarrollo de las investigaciones sobre violencia de género en el país es incipiente, es necesario continuar desarrollándolos para visibilizar la realidad y atención desde el gobierno.

Palabras clave: violencia de género, delitos contra la mujer, bibliometría, Scopus.

¹ Doctora en ciencias administrativas. Profesora investigadora en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Autónoma de Baja California. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel II. virginia.lopez@uabc.edu.mx, ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2795-8951>

² Estudiante de maestría en administración en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Autónoma de Baja California. marco.marquez@uabc.edu.mx

³ Doctor en ciencias económicas. Profesor investigador en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Autónoma de Baja California. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel I. lmoreno@uabc.edu.mx (autor de correspondencia). <https://orcid.org/0000-0003-2544-6562>

Abstract

This research aims to evaluate the scientific production on gender violence. It is a descriptive cross-sectional study through the bibliometric analysis of the articles published in journals indexed in Scopus, between the years 2010 and 2017.

Authorship, type of article, thematic axes and institutional productivity were analyzed. It was found that between 1995 and 2021, 830 articles have been published, of which 7% are publications of studies carried out in Mexico. The Brazilian journal Cadernos de Saude Publica is the one that has published the most articles on this topic; In Mexico, the main authors of the subject are affiliated with the National Autonomous University of Mexico (UNAM).

It can be concluded that the development of investigations on gender violence in the country is incipient, it is necessary to continue developing them to make reality visible and attention from the government.

Keywords: *gender violence, crimes against women, bibliometrics, Scopus.*

Introducción

Trigueros (2014) argumenta que la violencia de género es un problema social de actualidad en países desarrollados y subdesarrollados. Este fenómeno deriva del valor social atribuido a las mujeres, mismo que en muchas sociedades es inferior al de los hombres, entonces la violencia es una expresión lógica de la subordinación de la mujer a la dominación del hombre (Reguera, Calvario & Mora, 2014).

Roldán & Malak (2019) describen la situación que se presenta en México en los últimos años respecto a la violencia contra las mujeres, hechos que denotan un incremento, que ha llamado la atención de distintos actores, en particular de la comunidad científica, la cual se ha involucrado para analizar la problemática desde distintas aristas, perspectivas disciplinarias y teóricas.

Este fenómeno, acorde con Navallo y Vásquez (2020) se potenció durante la crisis Covid-19, dado que el “encierro” propició una crisis social por violencia de género resultado de la violencia doméstica que ha suscitado femicidios. Al respecto, Miklos (2020) señala que para atender esta problemática se ha modificado el Código Penal para dar cabida al femicidio y a las violaciones a la integridad física, sexual, psicológica y patrimonial de la mujer, como delitos penales.

Planteamiento del problema

El Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI, 2020) señala que las mujeres que residen en las zonas urbanas tienen mayor probabilidad de experimentar violencia (69.3%), dicha probabilidad crece si su edad se ubica dentro de los 25 a 34 años (70.1%); además, aumenta si posee estudios universitarios (72.6%); en el ámbito rural ser mujer indígena tiene una alta probabilidad (66.8%) de padecer violencia.

Asimismo, el INEGI (2020) indica que la violencia de género ocurre en cinco ámbitos clave de vida: de pareja, familiar, escolar, laboral y comunitario; destaca que la violencia contra las mujeres se asocia a delitos, en tal sentido, a partir de las estadísticas, se puede obtener información sobre el número de denuncias, averiguaciones previas y carpetas de investigación interpuestas ante la fiscalía del Ministerio Público.

Para ello, el artículo 21 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLX, 2021), señala:

Artículo 21. Violencia Feminicida: Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, las adolescentes y las niñas, producto de la violación de sus derechos humanos y del ejercicio abusivo del poder, tanto en los ámbitos público y privado, que puede conllevar impunidad social y del Estado. Se manifiesta a través de conductas de odio y discriminación que ponen en riesgo sus vidas o culminan en muertes violentas como el feminicidio, el suicidio y el homicidio, u otras formas de muertes evitables y en conductas que afectan gravemente la integridad, la seguridad, la libertad personal y el libre desarrollo de las mujeres, las adolescentes y las niñas.

Considerando esta definición, los datos de 2013 a 2018 muestran una tendencia al alza, principalmente en los delitos de abuso sexual, violación y feminicidio (véase tabla 1).

TABLA 1. DELITOS CONTRA LA MUJER REGISTRADOS EN LAS AVERIGUACIONES PREVIAS INICIADAS Y CARPETAS DE INVESTIGACIÓN ABIERTAS EN MÉXICO

Delito	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Feminicidio	359	449	733	637	782	962
Abuso sexual	13,208	13,773	14,732	15,213	16,977	18,663
Acoso sexual	1,205	1,064	1,064	1,212	1,723	2,767
Hostigamiento sexual	1,053	1,093	927	1,008	965	1,223
Violación/violación equiparada	16,472	15,743	15,933	14,919	15,072	16,546



→ Continúa (*Tabla...*)

Delito	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Estupro	0	1,972	1,762	1,609	1,160	1,242
Trata de personas con fines de explotación sexual	328	504	379	204	173	163
Trata de personas con otros fines	0	0	82	141	145	233
Violencia de género en todas sus modalidades distinta a la violencia familiar	2,646	519	853	612	825	2,024
Total de delitos contra la mujer	35,271	35,117	36,465	35,555	37,822	43,823

Fuente: INEGI (2020).

Objetivo

Este estudio tiene como objetivo describir la producción científica sobre violencia de género como medio para identificar el estatus que ésta tiene en México y, en particular, en el sector de la industria maquiladora.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de desarrollo de los estudios de violencia de género en México?

Justificación

El ámbito laboral es escenario de violencia de género, afectando particularmente a las mujeres, es un fenómeno que genera pérdidas millonarias a las organizaciones, ya que potencializan los ausentismos, los costos implicados en el reemplazo del personal, así como la reducción de los niveles de productividad. Además, la violencia y el acoso en el ámbito laboral afectan a la salud física y mental de los colaboradores, es por eso también que su moral y la productividad se ven disminuidas, lo que puede ocasionar un aumento en bajas de empleados por enfermedad y, a su vez, renunciaciones laborales (ORT, 2018).

De ahí la pertinencia de analizar la violencia de género en las empresas, identificar sus causas y efectos como punto de partida para la propuesta de programas y políticas, pero un primer paso es determinar el estatus y tipos de estudios que se han realizado a nivel global, con el fin de identificar cuáles corresponden a México y, en específico, al sector de la maquila, en el cual laboran mayormente mujeres.

Marco teórico

La violencia contra las mujeres es actualmente considerada como violencia basada en el género y reconocida como una violación de derechos humanos y un problema social de proporciones epidémicas, tanto por diferentes organismos internacionales como por gobiernos (Ferrer & Bosch, 2018). Para Cepeda y Pérez (2019), la violencia de género es cualquier comportamiento dañino o conducta agresiva dirigida contra mujeres y niñas a causa de su sexo.

Según Mejía, Beltrán y Marroquín (2019), es una manifestación de los valores o prácticas machistas que generan desigualdad; es decir, cuando existe una postura de discriminación hacia la mujer propio del orden social patriarcal, en el que las sociedades han estado inmersas desde hace miles de años. Este tipo de fenómeno se expresa a través de la violencia física, violencia sexual, violencia psicológica o violencia económica. Esta definición coincide con la de Yurima *et al.* (2019) quienes indican que la violencia de género es todo acto que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada.

La LGAMVLV, en su artículo 5, fracción IV, señala:

Artículo 5.

IV. Violencia contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

Además, el artículo 6 señala que la violencia contra las mujeres se clasifica en seis tipos:

1. Psicológica.
2. Patrimonial.
3. Física.
4. Económica.
5. Sexual.
6. Cualquier otra forma análoga que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

En la tabla 2 se describe cada uno de los tipos mencionados.

TABLA 2. TIPOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Violencia psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

Violencia patrimonial. Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

Violencia física. Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.

Violencia económica. Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.

Violencia sexual. Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que, por tanto, atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

Cualquier otra forma análoga que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

Fuente: Elaboración propia.

Metodología

Se realizó un estudio bibliométrico que consistió en la búsqueda, extracción y análisis de publicaciones científicas enmarcados en la violencia de género durante el periodo 1995-2021. La búsqueda fue realizada en la base de datos Scopus, Elsevier y Redalyc. Como algoritmo de búsqueda se utilizó “violencia de género” o “Gender violence”.

Análisis y discusión de resultados

La violencia de género es un tema que viene tomando relevancia en la comunidad científica, acorde con la revisión realizada en el periodo de 1995 a 2021 en la base de datos de Scopus se encuentran 830 artículos que estudian

este constructo. A partir de 2006 se presenta un crecimiento importante en el número de artículos, destacan los últimos dos años (2019 y 2020) en donde se publicaron más de cien artículos (105 y 103 respectivamente).

La violencia de género, acorde a las publicaciones, es estudiada desde cuatro áreas temáticas (en conjunto representan 91%): ciencias sociales (34%), medicina (29%), psicología (17%) y artes y humanidades (11%). Se destaca que los artículos encontrados en el área de *negocios, gestión y contabilidad* fueron sólo siete, lo que sin duda representa un *gap*, de ahí el interés de los autores por estudiar este constructo desde esta perspectiva disciplinaria de análisis.

La producción descrita se ha publicado en su mayoría en artículos (88%), aunque también en otro tipo de documentos (véase tabla 3), los cuales están disponibles en 159 diferentes revistas, pero cuatro de ellas han captado el mayor número, concentran en el 11% de los trabajos (*Cadernos de Saude Publica, Anales de Psicologia, Ciencia e Saude Coletiva y Gaceta Sanitaria*).

TABLA 3. TIPO DE DOCUMENTO

Article	733
Review	66
Letter	9
Conference Paper	8
Note	8
Editorial	5
Erratum	1

Fuente: Elaboración propia con resultados de Scopus.

El 75% de los estudios se han realizado en cuatro países: España (36%), Brasil (27%), México (7%) y Colombia (5%). Ciertamente México se ubica entre los países que en mayor medida vienen analizando este problema, pero respecto a los líderes existe una diferencia amplia, en tal sentido es pertinente para los autores incorporarse al grupo de especialistas que estudian el fenómeno de la violencia de género.

Un total de 420 autores son quienes han realizado las publicaciones, de acuerdo con el número de productos el liderazgo corresponde para Schraiber, L. B. (15); Meneghel, S. N. (9); Vieira, E. M. y Da Fonseca, R. M. G. S. (7), para cerrar Arboit, J. y Cantera, L. M. (6). Estos autores tienen una filiación, la cual corresponde a la entidad en donde laboran, las cuales ascienden a 159 instituciones, de ellas 14 se localizan en México. Pero destacan las instituciones brasileñas y españolas por ocupar los primeros cinco lugares: Universidade de Sao Paulo-USP (54), Universitat Autònoma de Barcelona

(24), Universidad Complutense de Madrid (22), Universitat de Barcelona (20), Universidade Federal do Rio Grande do Sul y Universidad de Granada (ambas con 19).

La primera institución mexicana en el listado corresponde a la Universidad Nacional Autónoma de México (15), no figura en el listado organizaciones de Baja California, lo que se considera representa un *gap* y, al mismo tiempo, una oportunidad para poder emprender el estudio de la violencia de género en esta entidad.

Por otra parte, la búsqueda en Elsevier usando los términos *gender violence & maquila* arrojó 27 resultados, una vez revisado su contenido a partir del resumen se determinó que sólo el estudio de Reguera, Calvario y Mora (2014) analiza el fenómeno de interés en el noroeste de México.

Para complementar, se realizó una búsqueda en Redalyc usando los términos *violencia de género y maquila* arrojó 1,250 resultados. Pero al revisarlos, sólo tres corresponden:

1. El trabajo de Scarone (2014) se enfoca en este sector, un trabajo que buscó identificar los comportamientos en torno al hostigamiento sexual y otras formas de violencia contra la mujer en el ámbito laboral de la industria maquiladora de exportación, en Sonora y Baja California.
2. Solís (2014) compara los procesos de construcción de la feminidad productiva, a partir de ello ilustra la construcción de la identidad laboral de las mujeres trabajadoras de la maquiladora.
3. Veloz (2017) argumenta que la mujer trabajadora ha ocupado un papel preponderante en la maquiladora, destaca su aporte no sólo a este tipo de empresas sino a Tijuana, por su compromiso en cada rol que asume como mujer, al ser esposa, madre, trabajadora y responsable del hogar, se presenta como una mujer urbana ideal que protege su hogar y su trabajo.

Conclusiones

Los resultados muestran que en México los estudios sobre la violencia de género en el ámbito laboral son aún incipientes, aunque en la prensa se presume que la violencia de género es generalizada en los centros de trabajo en el país, no se han realizado estudios que muestren la magnitud de la misma.

La principal limitación del estudio radica en la base de datos utilizada, existiendo otras investigaciones que hayan sido publicadas en otras revistas indizadas en otras bases.

A pesar de las limitaciones se considera que los hallazgos obtenidos aportan un diagnóstico sobre la producción científica en violencia de género. Si bien dicha producción viene incrementándose a nivel global y México, no

así en Baja California. Contrastando el volumen de producción, éste aún es bajo en comparación con España y Brasil.

La investigación realizada se enfoca en mayor medida en el sector educativo y de salud, pero es importante explorar otros sectores.

Recomendación

Se recomienda realizar estudios bibliométricos complementarios usando otros índices.

Bibliografía

- Cepeda, M. y Pérez, G. (2019). “La violencia de género entre los jóvenes españoles”. *Injuve*, 49. Recuperado de: <http://www.injuve.es/observatorio/familia-pareja-e-igualdad-de-genero/la-violencia-de-genero-en-los-jovenes>
- Ferrer-Pérez, V. A. y Bosch-Fiol, E. (2019). “El género en el análisis de la violencia contra las mujeres en la pareja: De la ‘ceguera’ de género a la investigación específica del mismo”. *Anuario de Psicología Jurídica*, 29, 69-76.
- Instituto Nacional de Geografía y Estadística (2020, 25 de noviembre). “Estadísticas a propósito del día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer”. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/Violencia2020_Nal.pdf
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, del 1 de junio de 2021. Información parlamentaria, recuperado de: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgamvvlv.htm>
- Mejía García, M. A.; Beltrán Romero, C. H. y Marroquín Escalante, V. de J. (2019). “Calidad periodística en el tratamiento de la violencia de género contra las mujeres: El caso de Caracol Noticias”. *Encuentros*, 17(01), 34-53.
- Miklos, A. Z. (2020). “Polarización pública en los foros online: La violencia de género ante la sociedad nicaragüense”. *Anclajes*, 24(3), 85-105. <https://doi.org/10.19137/anclajes-2020-2436>
- Navallo, T. y Vásquez Mejías, A. (2020). “Representaciones de la violencia de género en producciones culturales latinoamericanas actuales”. *Anclajes*, 24(3), 1-5. <https://doi.org/10.19137/anclajes-2020-2431>
- OIT (2018). “La violencia en el trabajo”. *Trabajo, número especial de 2018*. Pp. 3-24. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/issues/WCMS_630332/lang-es/index.htm
- Reguera Torres, M. E.; Calvario Parra, J. E. y Mora Arellano, F. (2014). “Violencia contra las mujeres en el noreste de México: Elementos para

- su contextualización”, *Acta Sociológica*. Volumen 65. Pp. 65-95, de: [https://doi.org/10.1016/S0186-6028\(14\)70237-3](https://doi.org/10.1016/S0186-6028(14)70237-3)
- Roldán, A. P. y Malak, S. A. (2019). #RopaSucia and No me llamo mamacita. Illocutionary Female Power Against Street Harassment, “Locker Room Talk,” and “Mansplaining”. 53(1), 235-259.
- Scarone Adarga, M. (2014). “Violencia laboral intramuros. Hostigamiento sexual y otras formas de violencia contra la mujer en las maquiladoras de Sonora y Baja California”. *Región y Sociedad*, (4),129-154.
- Solís, M. (2014). “Género y trabajo en las maquiladoras de México. Nuevos actores en nuevos contextos”. María Eugenia de la O., coordinadora, México, Publicaciones de la Casa Chata, 2013, 310 pp. *Frontera Norte*, 26(51),197-200.
- Trigueros, C. S. (2014). “La violencia de género en el ámbito laboral”. *Revista de Derecho*, 15, 91-136.
- Veloz Contreras, A. (2017). “El sentido común sobre el género: La institucionalización del género y los sentidos del trabajo y la familia para las trabajadoras de maquiladoras en Tijuana”. *Revista de Estudios de Género. La ventana*, V (45),120-157.

CAPÍTULO 15

EL EMPODERAMIENTO DE MUJERES EMPRENDEDORAS EN LA ZONA CENTRO DE RIOVERDE, SAN LUIS POTOSÍ

Lizbeth Angélica Zárate Camacho¹
Karina Lizbeth Díaz Torres²
José Adrián Nájera Saldaña³

Resumen

Actualmente, el empoderamiento de la mujer es un tema de gran relevancia debido a la ascendente participación de las mujeres en la sociedad, esta investigación se basa principalmente en el área del emprendimiento, por lo cual se

¹ Maestra en educación basada en competencias por la Universidad del Valle de México. Licenciada en administración egresada de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Cuenta con publicaciones en revistas arbitradas e indexadas. Ponente en congresos nacionales e internacionales. Evaluadora en diversos concursos locales de emprendimiento. Ha colaborado como revisora en la revista *Tecnociencia Superior*, de difusión científica. Profesora de tiempo completo. Investigadora en Tecnológico Nacional de México/ITS de Rioverde. Reconocimiento como profesora con perfil deseable Prodep.

² Ingeniero en gestión empresarial/emprendedora. Egresada del Instituto Tecnológico Superior de Rioverde. Tiene certificación Consar como agente para fungir en el Banco Nacional de México. Actualmente presta sus servicios para una cadena de tiendas de autoservicio y encabeza una agencia de viajes que se encuentra en crecimiento. diaz1997karina@gmail.com

³ Doctor en administración por la Universidad Tangamanga del estado de San Luis Potosí. Maestría en administración de negocios con enfoque en finanzas en la Universidad del Valle de México, campus San Luis Potosí. Licenciado en administración por la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Profesor hora clase en el Instituto Tecnológico Superior de Rioverde. Propietario de la empresa “Hogares Inmobiliaria” en Rioverde, San Luis Potosí. Ha participado en congresos nacionales e internacionales. Ha publicado múltiples artículos de libros, artículos en revistas arbitradas e indexadas, así como la colaboración como dictaminador en revistas y congresos. Fue evaluador en proyectos de investigación y de proyectos de emprendimiento en concursos locales, estatales y nacionales. Perteneció al Sistema Nacional de Investigadores (SNI) como candidato a investigador nacional. Profesor con perfil deseable de Prodep. jans0018@hotmail.com

realizó un estudio abordando a mujeres emprendedoras en la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí, con el objetivo de determinar el nivel de empoderamiento en la mujer emprendedora en este lugar.

Es de tipo descriptiva, correlacional y transversal simple con enfoque cualitativo, se empleó el Instrumento para medir el empoderamiento de la mujer (IMEM), de los autores Hernández y García (2008), donde las dimensiones utilizadas fueron la participación, temeridad, independencia, influencias externas, igualdad, seguridad y bienestar social; la muestra fue obtenida mediante el cálculo de una población infinita con un resultado de 196 encuestas tipo test, las cuales fueron aplicadas en su totalidad.

Los resultados del estudio muestran que las mujeres emprendedoras de la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí, cuentan con un nivel de empoderamiento medio de 56%, mientras que 38% refiere un alto nivel empoderamiento y 6% posee un bajo nivel de empoderamiento; de acuerdo con el análisis correlacional, se afirmó que no existe correlación entre el nivel de empoderamiento de las mujeres emprendedoras de la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí y sus características sociodemográficas.

Palabras clave: empoderamiento, emprendimiento, MiPyMes.

Abstract

Currently, the empowerment of women is a topic of great relevance due to the increasing participation of women in society, this research is mainly based on the area of entrepreneurship, for which a study was carried out addressing women entrepreneurs in the Zone Center of Rioverde, San Luis Potosi, with the objective of determining the level of empowerment in the female entrepreneur in this place.

It is of a descriptive, correlational and simple cross-sectional type with a qualitative approach, the Instrument to measure the empowerment of women (IMEM) by the authors Hernandez and García (2008) was used, where the dimensions used were participation, recklessness, independence, external influences, equality, security and social welfare; The sample was obtained by calculating an infinite population with a result of 196 test-type surveys, which were applied in their entirety.

The results of the study show that women entrepreneurs in the Central Zone of Rioverde, San Luis Potosi, have an average level of empowerment of 56%, while 38% report a high level of empowerment and 6% have a low level of empowerment; According to the correlational analysis, it was stated that there is no correlation between the level of empowerment of women entrepreneurs in the Central Zone of Rioverde, San Luis Potosi and their socio-demographic characteristics.

Keywords: empowerment, entrepreneurship, MiPyMes.

Introducción

Por mucho tiempo la sociedad vivió en un ambiente de discriminación hacia la mujer, ya que estuvieron inmersas en un entorno donde sólo eran vistas con capacidad para estar a cargo del hogar, para criar a sus hijos y para atender a su familia, haciéndolas a un lado en aspectos de relevancia.

El empoderamiento de las mujeres, sin duda, puede contribuir a la construcción de economías fuertes, establecer sociedades más estables y justas, alcanzar los objetivos de desarrollo, sostenibilidad y derechos humanos y mejorar la calidad de vida de las familias; pero esto implica que participen plenamente en todos los sectores y a todos los niveles de la actividad económica. Lo anterior es expuesto por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Conavim, 2016), donde, además, se resalta la importancia de que las mujeres puedan ejercer funciones de mayor relevancia en el ámbito empresarial, como el acceso a los recursos económicos y financieros y al control sobre ellos, pues esto es decisivo para lograr la igualdad de género, el empoderamiento de la mujer, y para el crecimiento económico de nuestro país.

Planteamiento del problema

Según la ONU (2011), las mujeres siguen sufriendo de manera desproporcionada la pobreza, la discriminación y la explotación. La discriminación de género implica que a menudo las mujeres acaben desempeñando trabajos no seguros y mal pagados, y siguen siendo una pequeña minoría en puestos directivos. La discriminación también reduce el acceso a bienes económicos como la tierra y los préstamos, limitando su participación en el diseño de políticas sociales y económicas. Otro aspecto a considerar es que el grueso de las tareas domésticas recae en las mujeres, por lo que suelen tener poco tiempo libre para aprovechar oportunidades económicas.

En los últimos años, el empoderamiento femenino ha ido en aumento; es un proceso en el tiempo, que se da en tres niveles: psicológico, organizacional y comunitario (Caicedo y Solarte 2015), jugando un papel importante en el avance de la sociedad, en todos los aspectos, como el político, económico, social, cultural, ambiental, entre otros.

Es crucial dar el primer paso en el tema a tratar, puesto que la ausencia de información obstaculiza la presión social para lograr avances en la materia. Se espera que el presente trabajo sea punta de lanza en el ámbito local y se desarrollen nuevas investigaciones, diferentes aproximaciones e ir trazando el camino al desarrollo económico, social y cultural del entorno inmediato.

Objetivos

- Determinar el nivel del empoderamiento de las mujeres emprendedoras de la Zona Centro en Rioverde, San Luis Potosí.
- Identificar las características sociodemográficas de las mujeres emprendedoras de la Zona Centro en Rioverde, San Luis Potosí.
- Identificar la relación que hay entre el nivel de empoderamiento de las mujeres emprendedoras de la Zona Centro en Rioverde, San Luis Potosí, y sus características sociodemográficas.

Hipótesis

H₀₁. Las mujeres emprendedoras de Rioverde no tienen un alto nivel de empoderamiento.

H₀₂. El nivel de empoderamiento de las mujeres emprendedoras de la ciudad de Rioverde no tiene relación con sus características sociodemográficas.

Justificación

La ONU (2011) ha señalado que datos empíricos de diversos países muestran que incrementar la proporción de los ingresos del hogar controlados por las mujeres, procedentes de lo que ganan ellas mismas o de transferencias de dinero, modifica los patrones de gasto en formas que benefician a hijas e hijos, y a las comunidades enteras. Asimismo, ONU Mujeres y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas publicaron *Los principios para el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo*, los cuales consisten en:

- Promover la igualdad de género al más alto nivel de dirección.
- Tratar a hombres y mujeres de forma igualitaria en el trabajo.
- Respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
- Velar por la salud, seguridad y el bienestar de los trabajadores y de las trabajadoras.
- Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
- Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.
- Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

Según Connect Americas (2015), “Las mujeres producen el 66% del trabajo mundial, el 50% de los alimentos, pero ganan sólo el 10% del ingreso

y son dueñas del 1-2% de las propiedades, por lo que el análisis y desarrollo del campo del conocimiento especializado en la inclusión integral de las mujeres al sector productivo y su favorecimiento resulta clave para un desarrollo económico, político, social y cultural acelerado e igualitario”.

Marco teórico

El fundamento teórico es imprescindible en todo trabajo de investigación. Se dará inicio con la revisión de la literatura existente sobre el empoderamiento en los ámbitos internacional y nacional.

Marco referencial

En la investigación: *empoderamiento femenino de las trabajadoras obreras de la unidad de residuos sólidos municipalidad provincial de Huaura, Huacho, 2019* realizada por Bolaños y Martínez (2019), el objetivo fue determinar el nivel de empoderamiento femenino de las trabajadoras obreras de la Unidad de Residuos Sólidos, municipalidad provincial de Huaura Huacho (2019).

El tipo de investigación es básica descriptiva, no experimental, de corte transversal con enfoque cuantitativo; se aplicó el IMEM. La población estuvo conformada por 64 obreras de la Unidad de Residuos Sólidos.

Con base en los resultados, determinaron que el empoderamiento femenino de las obreras en el área de residuos sólidos es 70% medio, 22% alto y 8% bajo. Respecto a los factores, se identificó que los *niveles de participación*, 97% es alto, 3% medio. *Temeridad*, 56% medio, 3% alto y 41% bajo. *Influencias externas*, 56% medio, 22% bajo y 22% alto. *Independencia*, 64% medio, 36% bajo. *Igualdad*, 73% medio y 27% bajo. *Satisfacción social*, 81% medio, 16% alto y 3% bajo. *Seguridad*, 52% medio, 37% alto y 11% bajo.

Se concluyó que el nivel de empoderamiento de las mujeres obreras de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huaura Huacho es de un porcentaje medio, por ello, se concluye que esta investigación es relevante puesto que es un tema que está despertando conciencia en la actualidad dentro de nuestra sociedad debido al incremento de vulnerabilidad de los derechos de las mujeres.

En un contexto diferente se desarrolló la investigación: *Empoderamiento de la mujer en el emprendimiento y la innovación*, por Ordoñez *et al.* (2021), donde hacen mención que actualmente el comportamiento dinámico de la economía local, en un país, está siendo motivado, en gran parte, por el empoderamiento femenino a través del emprendimiento y la innovación como estrategia de crecimiento. El objetivo del artículo es revisar sistemáticamente

la literatura sobre la mujer en contextos emergentes, vista desde el empoderamiento, el emprendimiento y la innovación. El proceso metodológico se desarrolla con la búsqueda de artículos científicos publicados y enfocados en el empoderamiento femenino en el desarrollo del emprendimiento y la innovación para finalmente sintetizar los hallazgos.

De acuerdo con investigaciones previas, se ha encontrado literatura que se ocupa de explorar cómo los emprendimientos femeninos contribuyen al desarrollo económico con altos estándares de innovación y respeto por el medio ambiente. Se logra evidenciar, como se ha abordado, la participación de mujeres en procesos organizativos e iniciativas emprendedoras, y las implicaciones que tiene en los contextos domésticos y comunitarios en un orden patriarcal.

Por otro lado, la investigación de Alamilla y Trucios (2019): “Empoderamiento femenino, una perspectiva de tres generaciones en mujeres urbanas de Mérida, Yucatán, México; La evolución del empoderamiento femenino a través del tiempo”, se considera un tema necesario para observar los cambios y transformaciones ocurridas en las diferentes generaciones.

El presente artículo pretende analizar los niveles de empoderamiento de mujeres urbanas de Mérida (Yucatán, México), e identificar las principales variables que afectan el referido proceso. La metodología está basada en la aplicación de una escala y de dos premisas, en una muestra conformada por 191 mujeres de un rango de edad entre 18 a 73 años, las cuales se clasifican en tres generaciones.

Los resultados evidenciaron la inexistencia de diferencias en los niveles de empoderamiento femenino entre las generaciones, en cambio, se encontraron correlaciones en dos de las siete dimensiones del empoderamiento. Se avala la tesis de que la contemporaneidad es el factor más influyente en los grados y formas de empoderamiento. Se concluye, por lo tanto, que aunque no se tengan las herramientas para empoderarse, existe una conciencia de la necesidad de un cambio orientador de las múltiples posibilidades del empoderamiento femenino a partir de sus propias potencialidades.

Teorías que sustentan el estudio

Teoría de las relaciones humanas

Éste es uno de los temas predilectos de la teoría de las relaciones humanas, Kurt Lewin (1935), citado por Jaramillo (2006), considerado el fundador de la escuela de la dinámica de grupo, introdujo el concepto de equilibrio (casi estacionarios) en los procesos grupales para señalar el campo de fuerza existente en los grupos, los cuales generan los procesos de autorregulación y mantenimiento del equilibrio. Así como el nivel fisiológico del cuerpo

humano se mantiene en un nivel relativamente constante, gracias a los procesos reguladores, un grupo puede compensar la ausencia de un colega aceptando la contribución de los demás. Los procesos grupales y los hábitos sociales no son estáticos sino vivos y dinámicos, se originan en una variedad de causas. El grupo no es sólo un conjunto de personas, son personas que se integran entre sí y se perciben psicológicamente como miembros de un grupo.

Teoría de comportamiento organizacional

Menciona Chiavenato (2009) que el comportamiento organizacional (CO) estudia la dinámica y el funcionamiento de las organizaciones. Como cada una es diferente, el comportamiento organizacional define las bases y las características generales de su funcionamiento. Las organizaciones se caracterizan por tener un diseño estructural; es decir, cada una tiene una estructura organizacional que sirve de base para su funcionamiento. Además, cada una tiene su propia cultura organizacional; es decir, un conjunto de creencias, valores y comportamientos que caracterizan su funcionamiento. El primer paso para conocer el comportamiento de una organización es analizar su entorno y su ambiente interno, es decir, su diseño y cultura organizacionales.

Teoría general de los grupos

Sugiere Espinoza (2019) que el ser humano no es un ser aislado, desde el momento de nuestro nacimiento estamos rodeados de individuos, durante nuestro desarrollo y modo de supervivencia nos vamos adaptando a diferentes grupos, según nuestro contexto, nuestras creencias, posibilidades económicas y otros factores; tenemos una adherencia a conjuntos de personas en donde comúnmente nos sentimos cómodos, aceptados y con sentimiento de pertenencia, nuestras conductas y pensamientos pueden variar según la influencia que este grupo tenga sobre nosotros, o en contraste, nosotros sobre el grupo. Por ello es importante identificar: ¿cómo surgen los grupos?, ¿sobre qué se basan para seguir juntos?, ¿qué tipos de grupos hay? La psicología se ha encargado de darle un énfasis al tema de conductas en los grupos, por ello es importante definir, primero, ¿qué es un grupo? Un grupo no consiste simplemente en una agrupación de individuos que están congregados, es necesario preocuparse por el efecto de ciertos individuos sobre los otros y por la influencia que ejerce sobre el resto del grupo total.

Teoría de las necesidades de Maslow

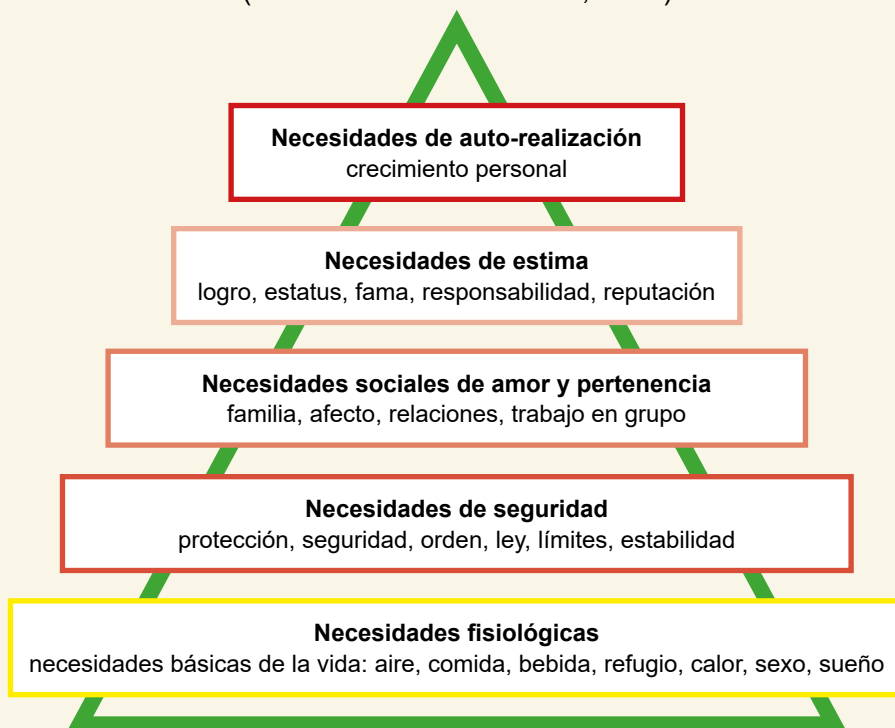
Sin ser exhaustivo, la caracterización de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow (resumido de Simons, Irwin y Drinnien 1987;

Boeree 2006; Feist y Feist 2006), mencionada por Quintero (2011), es la siguiente:

- *Necesidades fisiológicas.* Son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.
- *Necesidades de seguridad.* Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.
- *Necesidades de amor, afecto y pertenencia.* Cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social, y están orientadas a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, de ser miembro de una iglesia, o simplemente de asistir a un club social.
- *Necesidades de estima.* Cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. En este particular, Maslow señaló dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.
- *Necesidades de autorrealización.* Son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la autorrealización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”; es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

La figura 1 muestra la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow representadas en forma de una pirámide:

FIGURA 1. JERARQUÍA DE NECESIDADES PROPUESTAS POR MASLOW (ADAPTADO POR CHAPMAN, 2007)



Fuente: Quintero (2011).

Teoría del liderazgo situacional

La teoría del liderazgo situacional, según Sanchez (2000), es similar a otras teorías de la contingencia en que la efectividad de liderazgo depende de la capacidad del líder para diagnosticar las condiciones de la situación y de responder con una combinación adecuada de ciertos tipos de conducta.

Por su parte, se aleja de otros enfoques en que señala el elemento relevante de la situación (la “madurez de los subordinados”), a la vez que prescribe como adecuados ciertos ajustes entre el liderazgo y la situación. La teoría del liderazgo situacional se fundamenta en los estudios de la Universidad de Ohio y en la teoría tridimensional de los estilos de dirección de Reddin (1967), junto con las aportaciones que incorporaron Hersey y Blanchard (1969, 1982) citados en Sánchez (2000) desde finales de la década de los 60 hasta principios de los 80 en el Center for Leadership Studies en Escondido (California, EU). Inicialmente se denominó “Teoría del ciclo vital del liderazgo”. A partir de 1982, el modelo se denomina “liderazgo situacional”.

Metodología

Definición conceptual de constructos y dimensiones

Empoderamiento

El empoderamiento es un “proceso por el medio del cual las mujeres incrementan su capacidad de configurar sus propias vidas y su entorno, una evolución en la concientización de las mujeres sobre sí mismas, su estatus y en su eficiencia en las ciencias sociales” (Shuler, 1999, citado por Hernández y García, 2008).

Participación

Participar, en principio, significa “tomar parte”: convertirse uno mismo en parte de una organización que reúne a más de una sola persona. Pero también significa “compartir” algo con alguien o, por lo menos, hacer saber a otros alguna noticia. De modo que la participación es siempre un acto social: nadie puede participar de manera exclusiva, privada, para sí mismo (Instituto Nacional de las Mujeres, 2008).

Temeridad

Acción arriesgada, a la que no precede un examen meditado sobre los peligros que puede acarrear o los medios de sortearlos. Temerario, formulado sin la debida razón y fundamento (*Enciclopedia Jurídica*, 2020).

Influencias externas

Es una entidad que se puede encontrar en el ambiente externo general, que es todo lo que deriva de actividades socioeconómicas, factores sociales, políticos, tecnológicos y culturales (García, 2017).

Independencia

Se define como no apoyarse demasiado de otra persona, no estar controlado por otra persona y desear la libertad personal (Wankel, 2017).

Igualdad

Acceso al empleo y a los recursos, mejores condiciones laborales y armonización de las responsabilidades en los espacios de trabajo y familiares, para mujeres y hombres (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2018).

Bienestar social

Es la contribución de la sociedad moderna al mejoramiento de la persona a efecto de que cada vez dependa menos de su esfuerzo individual y obtenga mayores satisfactores que le permitan una vida saludable, sin graves preocupaciones y con las mínimas comodidades que sea posible disfrutar (Banco Mundial, 2020).

Seguridad

La seguridad es un concepto que surge junto al liberalismo y se refiere a una forma de gobernar con el objetivo de garantizar que los individuos o la colectividad estén expuestos lo menos posibles a peligros (Foucault, 2010, citado por Montero, 2013).

Es un estudio de tipo cualitativo, descriptivo, de campo, correlacional y transversal. La población está conformada por las mujeres emprendedoras o empresarias de la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí.

Se utilizó la fórmula propuesta por Anderson, Sweeney y Williams (2008) para la determinación del tamaño de la muestra de poblaciones infinitas, obteniéndose 196 observaciones necesarias.

La investigación se desarrolló a través de un muestreo no probabilístico y por conveniencia, con base a: si las personas a las que se aplicará el instrumento son o no dueñas (mujeres) de los diferentes negocios que están ubicados en la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí.

A través de la encuesta fue empleado el cuestionario utilizado por Bolaños y Martínez (2019), denominado IMEM. el nivel de confiabilidad del instrumento fue calculado a través de la prueba denominada *Alfa de Cronbach*, logrando un puntaje de .718.

El cuestionario consta de 34 reactivos tipo Likert y explora siete factores:

1. Participación (ítems 10, 8, 33, 9, 34, 32, 20).
2. Temeridad (ítems 4, 19, 5, 18, 11).
3. Influencias externas (ítems 6, 17, 7, 13, 12, 16).
4. Independencia (ítems 1, 15, 29, 2).
5. Igualdad (ítems 14, 3, 28, 30).
6. Satisfacción social (ítems 31, 26, 23, 27).
7. Seguridad (ítems 24, 22, 25, 21).

Análisis de resultados

Con base en los resultados obtenidos de las mujeres emprendedoras de la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí, se puede afirmar que la edad

media de la muestra es de 42 años, aproximadamente, y una desviación estándar de 14 años. La mitad de la muestra son mujeres casadas, mientras que la otra mitad está compuesta mayoritariamente por mujeres solteras con 26%, divorciadas con 11%, en unión libre con 10% y viudas con 3%.

Por otro lado, existe una mayor participación en el ámbito del emprendimiento y el empoderamiento por parte de mujeres que tienen la responsabilidad de ser madres de familia; presentándose 73% de participación de mujeres que tiene hijos frente a 27% de mujeres que no tiene este tipo de responsabilidad. La mayor parte de la muestra presenta un nivel máximo de estudios de preparatoria con 43%, universidad con 28%, secundaria con 25% y primaria con 4%.

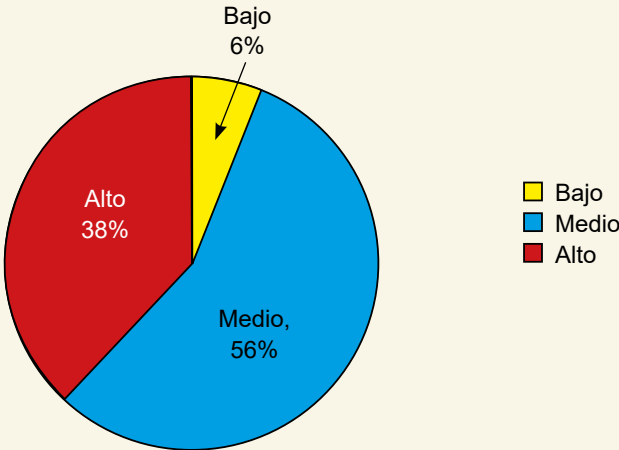
Se exponen los resultados obtenidos en cuanto a nivel de empoderamiento general de las mujeres emprendedoras de la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí (véase tabla 1) en la gráfica 1.

TABLA 1. EMPODERAMIENTO GENERAL

Empoderamiento general	Total
Bajo	12
Medio	88
Alto	96

Fuente: Elaboración propia.

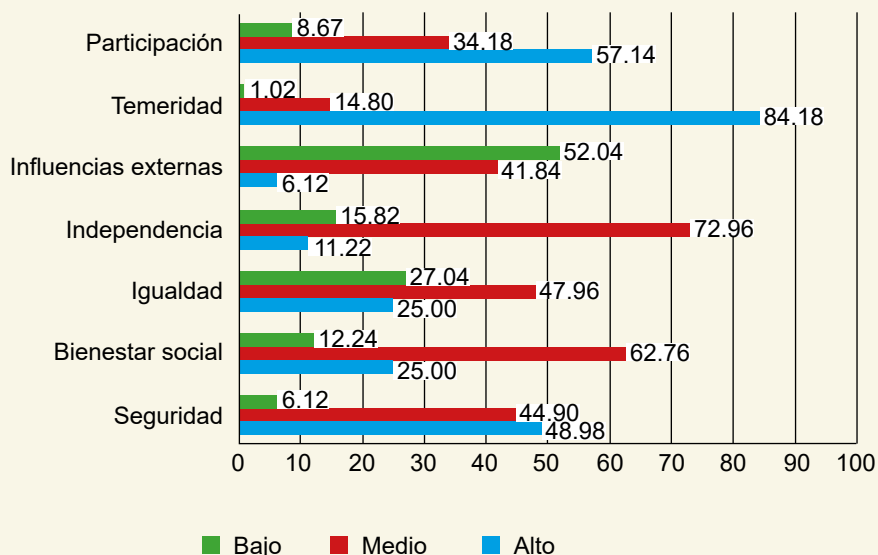
GRÁFICA 1. NIVEL DE EMPODERAMIENTO GENERAL



Fuente: Elaboración propia.

Con base en los resultados obtenidos de las mujeres emprendedoras de la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí, de acuerdo con las estadísticas, se puede afirmar que, en general, 56% de las mujeres emprendedoras tienen un nivel medio de empoderamiento, 38% de las mujeres tienen un nivel alto y 6% de las mujeres tiene un nivel bajo de empoderamiento.

GRÁFICA 2. DIMENSIONES DEL EMPODERAMIENTO



Fuente: Elaboración propia.

Al realizar el análisis descriptivo por cada una de las dimensiones, se puede observar en la gráfica 2 que el grado de temeridad y de participación son los que presentan valoraciones más altas de empoderamiento, el bienestar social y la independencia, destacan por presentar mayormente valoraciones medias y las influencias externas resultan ser factor clave, dado que se valoran como bajas en su mayoría, lo que implicaría que las mujeres tienen una marcada influencia por factores externos en su empoderamiento.

Análisis correlacional

Se exponen los resultados obtenidos en cuanto a si hay o no relación entre las variables sociodemográficas y el nivel de empoderamiento general de las mujeres emprendedoras de la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí, en la siguiente tabla.

TABLA 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS EMPODERAMIENTO

Variable sociodemográfica	Prueba estadística	Empoderamiento					
		Participación	Temeridad	Influencias externas	Independencia	Igualdad	Bienestar social
Edad	Rho de Spearman	Sig = 0,012	Sig = 0,188	Sig = 0,001	Sig = 0,243	Sig = 0,14	Sig = 0,713
		Rho = ,179*	Rho = -,0094	Rho = -,231**	Rho = -,0084	Rho = -,0084	Rho = 0,026
Estado civil	Anova de un factor	Sig = 0,415	Sig = 0,438	Sig = 0,027	Sig = 0,628	Sig = 0,512	Sig = 0,014
		F = 0,989	F = 0,947	F = 2,801	F = 0,649	F = 0,824	F = 3,225
Hijos	T de muestras independientes	Sig = 0,007	Sig = 0,49	Sig = 0,001	Sig = 0,751	Sig = 0,905	Sig = 0,74
		T = 2,743	T = -,0691	T = -3,536	T = 0,317	T = -,012	T = -,0332
Nivel de estudio	Rho de Spearman	Sig = 0,001	Sig = 0,077	Sig = 0,021	Sig = 0,873	Sig = 0,282	Sig = 0,018
		Rho = -,0237	Rho = 0,127	Rho = 0,165	Rho = 0,011	Rho = -,0077	Rho = 0,169
							Rho = -,0035

Fuente: Elaboración propia con paquete estadístico spss de IBM.

Existe evidencia estadística, de acuerdo con el análisis correlacional, para afirmar que no hay correlación (según la tabla 1) entre el nivel de empoderamiento de las mujeres emprendedoras de la Zona Centro de Rioverde, San Luis Potosí, y sus características sociodemográficas, con excepción de la edad, que está relacionada con el nivel de participación ($\text{sig.} = 0.012 < 0.05 = \alpha$) y el nivel de influencia ($\text{sig.} = 0.001 < 0.05 = \alpha$). De igual forma hay relación entre el estado civil y el nivel de influencias externas ($\text{sig.} = 0.027 < 0.05 = \alpha$), así como bienestar social ($\text{sig.} = 0.014 < 0.05 = \alpha$).

Dentro de la variable sociodemográfica “Hijos” existe relación únicamente con la dimensión de influencias externas ($\text{sig.} = 0.001 < 0.05 = \alpha$) y participación ($\text{sig.} = 0.007 < 0.05 = \alpha$); por último, se encuentra el nivel de estudios en la que existe relación con participación ($\text{sig.} = 0.001 < 0.05 = \alpha$), influencias externas ($\text{sig.} = 0.021 < 0.05 = \alpha$) y bienestar social ($\text{sig.} = 0.018 < 0.05 = \alpha$). Al ser mayoría las variables sociodemográficas que no tienen relación con el tema de estudio, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, que a la letra dice: H_0^2 . El nivel de empoderamiento de las mujeres emprendedoras de la ciudad de Rioverde no tiene relación con sus características sociodemográficas.

Conclusiones

Concluyendo las pruebas estadísticas con base en los resultados obtenidos de las mujeres emprendedoras de la Zona Centro de Rioverde, se puede afirmar que las mujeres emprendedoras tienen un nivel de participación medio, un nivel alto de temeridad, un nivel bajo en influencias externas, un nivel medio de independencia y un nivel medio en la dimensión de igualdad; en cuanto a bienestar social, un nivel medio y el nivel de seguridad está valorado como alto. En general, el nivel de empoderamiento de las mujeres emprendedoras de la zona centro de Rioverde, San Luis Potosí, prevalece como medio, en primer término, pero es considerado alto para más de una tercera parte de la población encuestada.

El empoderamiento de las mujeres emprendedoras de Rioverde no está influenciado por sus características sociodemográficas, con excepción de la edad, que está relacionada con el nivel de participación y el nivel de influencia. De igual forma existe relación entre el estado civil y el nivel de influencias externas. Dentro de la variable sociodemográfica “Hijos” existe relación únicamente con la dimensión de influencias externas; por último, se encuentra el nivel de estudios en la que existe relación con participación, influencias externas y bienestar social.

Recomendaciones

Se recomienda la realización de un estudio de mayor profundidad con metodología explicativa y una aproximación cualitativa; para dar realce en los puntos críticos de la investigación dando un análisis más específico en la dimensión de influencias externas, así como en las variables sociodemográficas de nivel de estudios y edad con el grado de empoderamiento de manera más profunda.

Discusión

En la investigación realizada por Bolaños y Martínez (2019), realizada con el mismo instrumento de medición, los autores encontraron un nivel de empoderamiento principalmente medio, resultado que coincide con el presente estudio, aunque existe una discrepancia con las influencias externas, que en el presente son valoradas como bajas, mientras que en las mujeres de Huaura Huacho es medio.

En un contexto diferente, Ordoñez *et al.* (2021), al igual que en la presente investigación, realiza una inmersión teórica al fenómeno, concluyendo los diferentes ámbitos en los que la participación de las mujeres en procesos organizativos y de emprendedurismo son clave, aún a pesar de las diferentes limitantes que presenta una sociedad de orden patriarcal.

En la investigación “Empoderamiento femenino, una perspectiva de tres generaciones en mujeres urbanas de Mérida, Yucatán, México”, Alamilla y Trucios (2019) concluyen que el factor más influyente del empoderamiento es la contemporaneidad, mientras que en la presente investigación, se identifican a los factores externos como un factor clave para ello.

Bibliografía

- Alamilla, L. y Trucios, A. (2019). “Empoderamiento femenino, una perspectiva de tres generaciones en mujeres urbanas de Mérida, Yucatán, México”. *Cultura, educación y sociedad*. Recuperado el 30 de 6 de 2021, de: <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/1844>
- Anderson, D.; Sweeney, D. y Williams, T. (2008). *Estadística para administración y economía* (10a. ed.). México: Cengage Learning.
- Banco Mundial (10 de 4 de 2020). *Panorama general*. Recuperado el 25 de 6 de 2021, de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/gender/overview>
- Bolaños, G. y Martínez, D. (2019). “Empoderamiento femenino de las trabajadoras obreras de la unidad de residuos sólidos municipalidad

- provincial de Huaura-Huacho”, (2019): <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3265/BOLA%C3%91OS%20RUEDA%20y%20MART%C3%8DNEZ%20TARAZONA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caceido, S. y Solarte, L. (2015). “Empoderamiento de mujeres de una ONG colombiana. Un estudio de caso simple”. *Revista de Administración Pública-RAP*, 49(6). Recuperado el 5 de 6 de 2021, de *Revista de Administração Pública-RAP*.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. Recuperado el 4 de 6 de 2021, de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dina_mica_en_las_organizaciones.pdf
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2018). Estudio de igualdad entre mujeres y hombres en materia de puestos y salarios en la administración pública federal (AFP), 2017. CNDH. Obtenido de: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Informes/Especiales/Estudio-igualdad-20180206.pdf>
- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (3 de 5 de 2016). Gobierno de México. Obtenido de: <https://www.gob.mx/conavim/articulos/por-que-es-importante-el-empoderamiento-de-las-mujeres-para-el-desarrollo?idiom=es>
- Connect Americas (2015). *¿Qué sabemos de las mujeres en la economía de hoy?* Recuperado el 2 de 5 de 2021, de: <https://connectamericas.com/es/content/%C2%BFqu%C3%A9-sabemos-de-las-mujeres-en-la-econom%C3%ADa-de-hoy>
- Enciclopedia jurídica (2020). “Temeridad”. Accedido el 28 de agosto de 2021. Recuperado de: <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/temeridad/temeridad.htm>
- Espinoza, L. (3 de 2019). *Teoría de grupos y acercamiento al grupo escolar*. Obtenido de: <https://www.univa.mx/zamora/wp-content/uploads/sites/3/2019/07/articulo-teoria-de-grupos.pdf>
- García, L. (2017). *Ambiente externo y su influencia en las organizaciones*. Recuperado el 1 de 7 de 2021, de *gestiopolis*: <https://www.gestiopolis.com/ambiente-externo-influencia-las-organizaciones/>
- Hernández, J. y García, R. (2008). “Instrumento para medir el empoderamiento femenino”. Obtenido de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101158.pdf
- Instituto Nacional de las Mujeres (2008). “Política y participación ciudadana de las y los mexicanos”. Resultados de la Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas. Obtenido de: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101216.pdf

- Jaramillo, M. (2006). *Enfoque humanístico de la administración*. Obtenido de: <http://umc.edu.ve/mjaramillo/Unidades/Unidad%20III/Guia/Guia.pdf>
- Montero, J. (2013). “El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana”. *Región y sociedad*. Recuperado el 30 de 6 de 2021, de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252013000300007#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Michel%20Foucault,la%20implementaci%C3%B3n%20de%20procedimientos%20de
- Ordoñez, D.; Castillo, A. y Rodriguez, I. (2021). “Empoderamiento de la mujer en el emprendimiento y la innovación”. *Scielo*. Recuperado el 30 de 6 de 2021, de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/pdfce/v27n52/2076-054x-pdfce-27-52-69.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). “Mujeres” (2011). *Empoderamiento económico*. Recuperado el 2 de junio de 2021, de: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/economic-empowerment>
- Quintero, J. (2 de 10 de 2011). “Teoría de las necesidades de Maslow”. Obtenido de *Teorías y Paradigmas Educativos*: http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf
- Sánchez, E. (2000). “Teoría del liderazgo situacional en la administración local: Validez del modelo”. *Psicothema*. Recuperado el 1 de 7 de 2021, de: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72712316.pdf>
- Wankel, B. (11 de 2017). “¿Cuáles son los significados de independientes y dependientes?”. Recuperado el 22 de 6 de 2021, de eHow en español: https://www.ehowenespanol.com/cuales-son-significados-independientes-dependientes-info_288324/

INVESTIGACIONES SOBRE DESARROLLO EMPRESARIAL, EDUCACIÓN, FINANZAS Y PERSPECTIVAS DE GÉNERO

Este trabajo es el resultado de una colaboración entre los miembros del Colegio de Investigadores Iberoamericanos al Servicio del Conocimiento, pertenecientes a varias universidades de México y España, que contribuyen al trabajo de las ciencias sociales y cuyas investigaciones se encuentran entre los cuerpos académicos de las instituciones.

En estos estudios, los investigadores de la gestión, la calidad, la gestión financiera y las perspectivas de género en las organizaciones utilizan una variedad de métodos, análisis e interpretaciones, que se presentan para informar el progreso de las contribuciones intelectuales en el campo.

Este conjunto de esfuerzos de investigación nacionales e internacionales tiene como objetivo agregar valor a la productividad académica en América Latina.

