

Perspectivas multidisciplinares en ciencias sociales: Investigaciones para la toma de decisiones



Jorge Ricardo Vásquez Sánchez
Susana Berenice Vidrio Barón
Alma Ruth Rebolledo Mendoza
Marco Antonio Barajas Figueroa

PERSPECTIVAS
MULTIDISCIPLINARES
EN CIENCIAS SOCIALES:
INVESTIGACIONES PARA LA TOMA
DE DECISIONES

PERSPECTIVAS MULTIDISCIPLINARES EN CIENCIAS SOCIALES: INVESTIGACIONES PARA LA TOMA DE DECISIONES

- ◆ Jorge Ricardo Vásquez Sánchez
- ◆ Susana Berenice Vidrio Barón
- ◆ Alma Ruth Rebolledo Mendoza
- ◆ Marco Antonio Barajas Figueroa



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 Jorge Ricardo Vásquez Sánchez, Susana Berenice Vidrio Barón, Alma Ruth Rebolledo Mendoza y Marco Antonio Barajas Figueroa

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: 978-607-59581-5-6

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.

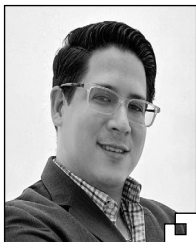
INSTITUCIONES PARTICIPANTES

Universidad Autónoma de Chiapas
Universidad Autónoma de Chihuahua
Universidad de Guadalajara
Universidad Juárez del Estado de Durango
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Universidad Santiago de Cali Colombia
Tecnológico Nacional de México

CUERPO ARBITRAL

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
Dr. Alfonso Alcocer Acevedo	Universidad de Colima
Mtro. Ernesto Guillermo García Pirsch	Universidad de Colima
Dra. Ciria Margarita Salazar C.	Universidad de Colima
Dra. Isela Guadalupe Ramos Carranza	Universidad de Colima
Dr. Teodoro Reyes Fong	Universidad de Colima
Dr. Juan Carlos Flores Carrillo	Universidad de Colima
Dra. María del Rosario de la Torre Cruz	Universidad de Guadalajara
Dra. Leticia María González Velásquez	Universidad de Sonora
Dra. Beatriz Llamas Aréchiga	Universidad de Sonora
Dr. Modesto Barrón Wilson	Universidad de Sonora
Dr. Francisco Espinoza Morales	Universidad de Sonora
Dr. Juan José García Ochoa	Universidad de Sonora

ACERCA DE LOS AUTORES



Jorge Ricardo Vásquez Sánchez. Doctor en Ciencias administrativas. Maestro en Administración de negocios. Licenciado en Mercadotecnia. Profesor investigador de tiempo completo en la Escuela de Mercadotecnia, Universidad de Colima, México. Integrante del cuerpo académico UCOL CA-59: “La mercadotecnia y su relación con las ciencias sociales”. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel I-CONAHCYT.

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7653-475X>.
ricardo_vasquez@ucol.mx



Susana Berenice Vidrio Barón. Doctora en Educación. Maestra en Comercio electrónico. Licenciada en Mercadotecnia. Profesora investigadora de tiempo completo en la Escuela de Mercadotecnia, Universidad de Colima, México. Integrante del UCOL CA-59: “La mercadotecnia y su relación con las ciencias sociales”.

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3609-1501>.
Correo: svidrio@ucol.mx



Alma Ruth Rebolledo Mendoza. Doctora en Gobernabilidad y gestión pública. Maestra en Ciencias con especialidad en Alta dirección. Licenciada en Administración de empresas. Profesora investigadora de tiempo completo en la Escuela de Mercadotecnia, Universidad de Colima, México. Integrante del cuerpo académico UCOL CA-59: “La mercadotecnia y su relación con las ciencias sociales”.

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0687-3641>.
almaruth_rebolledo@ucol.mx



Marco Antonio Barajas Figueroa. Maestro en Administración de sistemas de información. Licenciado en Informática. Profesor investigador de tiempo completo en la Escuela de Mercadotecnia, Universidad de Colima, México. Integrante del cuerpo académico UCOL CA-59: “La mercadotecnia y su relación con las ciencias sociales”.

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9633-8860>.
abarajas@ucol.mx

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; mapa11p27.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 jfflores@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

TRANSFORMACIÓN Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL 1

CAPÍTULO 1

SOYA VERDE ENCHILADA, UNA ALTERNATIVA
DE TRANSFORMACIÓN PARA PRODUCTORES 3

Mario Alonso Fuentes Pérez
Jorge Reyes Reyes
Silvia Vidal Castro
Denise López Morales
Alberto René Navarro Gamboa

CAPÍTULO 2

HIDROCARBUROS Y *LEAN SERVICE*:
¿UNA ALIANZA BENEFICIOSA? 19

Ana Rosa Braña Castillo
María Sánchez Losoya
Juan Alfredo Lino Gamíño

CAPÍTULO 3

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN DEL SERVICIO
FARMACÉUTICO DE EMSSANAR EN PASTO, COLOMBIA 39

*Evaluation of the dispensing process of the
Emssanar pharmaceutical service in Pasto, Colombia*

Mónica Doralis Ortega Urbano
Juan Flores Preciado

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DEDUCTIVO DE LA COMPETITIVIDAD, PRODUCTIVIDAD Y ESTRATEGIA.	53
---	----

*Deductive analysis of competitiveness,
productivity and strategy*

Jaime Apolinar Martínez Arroyo
Marco Alberto Valenzo Jiménez
Arcadio González Samaniego

PARTE II

SALUD LABORAL, LEGISLACIÓN FISCAL Y NEGOCIACIONES SINDICALES	79
---	----

CAPÍTULO 5

FACTORES QUE INCIDEN EN LA PROCRASTINACIÓN LABORAL EN EL ESQUEMA DE TELETRABAJO (<i>HOME OFFICE</i>) . . .	81
---	----

*Factors that affect work procrastination
in the teleworking scheme (home office)*

Laura Cristina Piñón Howlet
Alma Lilia Sapién Aguilar
Luis Antonio Molina Corral

CAPÍTULO 6

DETECCIÓN Y TRATAMIENTO DEL SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, PACHUCA DE SOTO, HIDALGO	95
--	----

*Detection and treatment of Burnout syndrome
in the Ministry of Foreign Affairs of Pachuca
de Soto, Hidalgo*

Cyntia Salas González
Salomé Pérez Granados
Misaél Apolinar Rivera Posada

CAPÍTULO 7

VIOLACIONES LEGISLATIVAS EN PERJUICIO DE LOS CIUDADANOS: CASO MICHOACÁN DE OCAMPO	111
--	-----

*Legislative violations, to the detriment of citizens:
Michoacan de Ocampo Case*

Gabriela Albertina Serrano Heredia
José Serrano Heredia

CAPÍTULO 8

IMPACTO DE LAS NEGOCIACIONES SINDICALES EN EL PRESUPUESTO DE UNA IES PÚBLICA	125
---	-----

*Impact of union negotiations
in the budget of a public HEI*

Manuel de Jesús Martínez Aguilar
Óscar Erasmo Navar García
Hortensia Hernández Vela

PARTE III

VALOR DE MARCA, PERCEPCIÓN Y ESTRATEGIAS EN EDUCACIÓN SUPERIOR	151
---	-----

CAPÍTULO 9

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS Y SU UTILIZACIÓN DENTRO DEL AULA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR	153
--	-----

*Teaching strategies for learning the English language
and its use in the classroom in higher education*

Francisco Flores Cuevas
Claudio Rafael Vásquez Martínez
José Venegas Vázquez

CAPÍTULO 10

ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN TURISMO DEL CUCOSTA SUR ANTE EL SARS-CoV-2	175
---	-----

Martha Moreno Zambrano

CAPÍTULO 11

FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO EN EL USO DE LAS TIC DENTRO DE CADA PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE COMO PROPUESTA PARA MEJORAR LA ACTIVIDAD PEDAGÓGICA	191
---	-----

Francisco Flores Cuevas
Heriberto Campos López
Antinia Minerva Muñoz Rodríguez

SIGLAS

ANH	Agencia Nacional de Hidrocarburos
Anova	Análisis de varianza, por sus siglas en inglés
ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
CCT	Contratos colectivos de trabajo
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CMP	Método de la ruta crítica, por sus siglas en inglés
Conaeva	Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior
Conpes	Consejo Nacional de Política Económica y Social
Cucosta	Centro Universitario de la Costa
DCA	Diseño completamente al azar
DGESUI	Dirección General de Educación Superior Universitaria e Intercultural
DM	Dispositivos médicos
DMAIC	Definir, medir, analizar, innovar y control
DOF	Diario Oficial de la Federación
ECPAI	Escuela de Ciencias y Procesos Agropecuarios Industriales
EM	Errores de medicación
ERP	Planeador de recursos empresariales, por sus siglas en inglés
IES	Institución de educación superior
ISR	Impuesto sobre la renta
IVA	Impuesto al valor agregado
LFT	Ley Federal del Trabajo
LGI	Ley General de Ingresos
LOGSE	Ley de Ordenación General del Sistema Educativo
MBI	Maslach Burnout Inventory
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OMS	Organización Mundial de la Salud
PAWS	Escala de Procrastinación Laboral, por sus siglas en inglés
PDCA	Plan do check act
POS	Plan Obligatorio de Salud
SCJN	Suprema Corte de Justicia de la Nación
SEP	Secretaría de Educación Pública
SF	Servicio farmacéutico

SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SNES	Sistema Nacional de Educación Superior
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SRE	Secretaría de Relaciones Exteriores
TAR	Terminales de almacenamiento y reparto
TIC	Tecnologías de la información y comunicación
UCC	Universidad Cooperativa de Colombia
UdeG	Universidad de Guadalajara
Unesco	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
UPES	Universidades públicas de educación superior
WEF	Foro Económico Mundial, por sus siglas en inglés

INTRODUCCIÓN

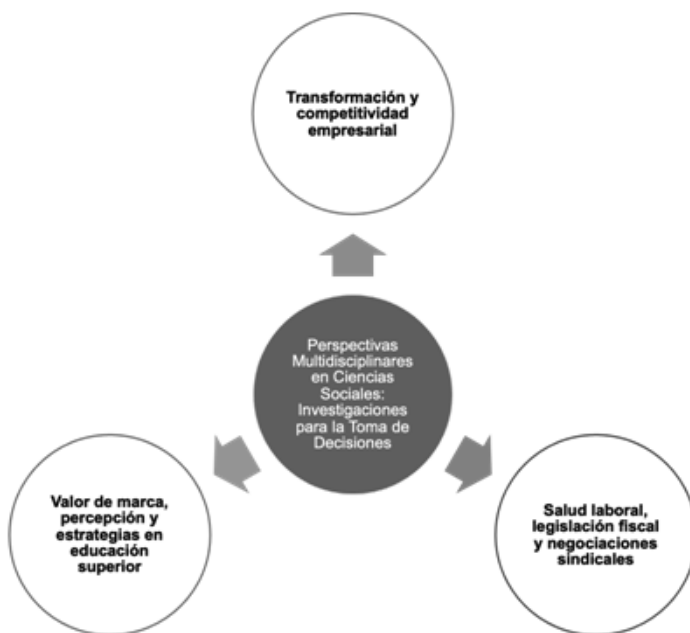
Perspectivas multidisciplinares en ciencias sociales: Investigaciones para la toma de decisiones, es una obra que reúne una variedad de estudios y enfoques que abarcan diferentes áreas de las ciencias sociales. Este libro presenta una mirada holística y compleja hacia la toma de decisiones, destacando la importancia de la colaboración entre diversas disciplinas para comprender y abordar tanto los desafíos como las oportunidades en el ámbito académico, empresarial y social.

La interconexión de múltiples perspectivas y enfoques en las ciencias sociales permite una visión más completa y enriquecedora de los problemas contemporáneos que enfrenta nuestra sociedad. Cada capítulo representa una investigación detallada y rigurosa que profundiza en temas específicos, ofreciendo un conocimiento valioso y actualizado para las y los lectores interesados en ampliar sus horizontes académicos y profesionales.

La obra integra a investigadores de instituciones nacionales y extranjeras, quienes trabajan de manera colegiada para ofrecer al lector sus resultados, que sirvan como elemento para toma de decisiones y de esta manera brindar a la sociedad referentes importantes para un cambio social, a través de la exploración de temas que abarcan desde la transformación empresarial y competitividad hasta la valoración de marca, percepción y estrategias en la educación superior. Se busca estimular el diálogo, la reflexión y el análisis crítico; al ofrecer perspectivas diversas y estudios multidisciplinares, buscamos fomentar la innovación, la creatividad y la toma de decisiones informadas en diversos

contextos. Así, el libro está integrado por 11 capítulos divididos en tres partes como se observa en la siguiente figura.

FIGURA. CONSTRUCTO: PERSPECTIVAS MULTIDISCIPLINARES EN CIENCIAS SOCIALES



Fuente: Elaboración propia.

Explicación del constructo

La interacción de múltiples perspectivas y enfoques en las ciencias sociales enriquece la comprensión de los desafíos y oportunidades que enfrentamos en la actualidad. Cada capítulo representa un aporte significativo y original que, en conjunto, conforma un mosaico de conocimientos que estimula el pensamiento crítico y promueve el análisis riguroso en el lector.

La parte I, “Transformación y competitividad empresarial”, se enfoca en investigaciones que exploran la dinámica de la transformación empresarial y su relación con la competitividad en un entorno

globalizado y dinámico. Este apartado está conformado por los primeros cuatro capítulos del libro.

El capítulo 1, “Soya verde enchilada, una alternativa de transformación para productores”, explora la conversión culinaria de la soya verde, evaluando los métodos de horneado y tostado para elaborarla en su variedad enchilada. Pruebas sensoriales y análisis estadísticos analizan aspectos como color, olor, sabor y textura. Los resultados revelan que la soya verde horneada destaca por sus cualidades sensoriales, mientras que la versión tostada resalta en términos de apariencia y textura. El análisis bromatológico subraya su alto contenido proteico (13.50/100 g). Se concluye que la soya verde ofrece un potencial culinario y nutritivo significativo.

Por su parte, el capítulo 2, “Hidrocarburos y *Lean service*: ¿Una alianza beneficiosa?”, analiza el transporte y comercialización de hidrocarburos, aplicando la metodología *Lean service*. Busca optimizar calidad y satisfacción del cliente, previniendo pérdidas. Se exploran estrategias ante situaciones imprevistas y se destaca la importancia de comprender las necesidades del comprador para mejorar la interacción y fidelización.

El capítulo 3, “Evaluación del proceso de dispensación del servicio farmacéutico de Emssanar en Pasto, Colombia”, está enfocado en la entrega efectiva de medicamentos y dispositivos médicos con información precisa para su correcta administración. Se evalúa la calidad del servicio, proponiendo estrategias de mejora. Se analizan resultados para diseñar una campaña educativa que aborde el uso, almacenamiento y consulta de medicamentos, presentando información explicativa y práctica a través de un plegable distribuido entre los usuarios tras la campaña educativa.

Por último, el capítulo 4, “Análisis deductivo de la competitividad, productividad y estrategia”, se enfoca en la interconexión crucial entre los referidos tres elementos dentro de las organizaciones. Basado en la literatura, se explora cómo la competitividad, identificada como efecto de la productividad, se convierte en un factor fundamental para la recuperación económica, particularmente en el contexto pos-pandémico del Covid-19. Se introduce un modelo de competitividad que interrelaciona productividad y estrategias generales y específicas, sugiriendo que su aplicación impacta inicialmente en la productividad y, en última instancia, en la competitividad. Utilizando el método deductivo, este análisis proporciona una visión integral de esta dinámica esencial.

En la parte II, “Salud laboral, legislación fiscal y negociaciones sindicales”, se abordan temas fundamentales para el bienestar laboral y el funcionamiento de las organizaciones en un contexto socioeconómico en constante cambio. Está integrada por los siguientes cuatro capítulos del libro.

El capítulo 5, “Factores que inciden en la procrastinación laboral en el esquema de teletrabajo (*home office*)”; se adentra en dicha temática en el contexto del teletrabajo. La investigación cuantitativa explora cómo la procrastinación se manifiesta entre profesionales que adoptaron el esquema de teletrabajo durante la pandemia Covid-19 (2021-2022). Utilizando un enfoque descriptivo y un diseño no experimental, se analizan comportamientos de procrastinación en diversos sectores de la ciudad de Chihuahua. Los resultados, basados en una muestra de 97 profesionales, destacan factores clave como la demora en iniciar la jornada laboral, la priorización de actividades no laborales y largos descansos.

A su vez, el capítulo 6, “Detección y tratamiento del síndrome de *burnout* en la Secretaría de Relaciones Exteriores, Pachuca de Soto, Hidalgo”, se sumerge en la esfera del bienestar laboral, centrándose en el Síndrome de *burnout*. El enfoque humanista hacia el capital humano se destaca, expresando la importancia de abordar el estrés laboral para prevenir el surgimiento del mencionado síndrome. A través del cuestionario *Maslach Burnout Inventory*, se midieron los niveles de *burnout* en los colaboradores, revelando niveles elevados. Se presentan recomendaciones para mitigar esta condición, incluyendo la igualdad de condiciones laborales, el reconocimiento de logros y la promoción de la autorrealización, con el objetivo de mejorar tanto el ambiente de trabajo como la organización en su conjunto.

Por su parte, en el capítulo 7, “Violaciones legislativas en perjuicio de los ciudadanos: caso Michoacán de Ocampo”, se examina la confusión entre el derecho fiscal y el impuesto fiscal en el Congreso del Estado de Michoacán de Ocampo. Los investigadores se enfocan en el ejercicio fiscal 2022, donde se aprobaron derechos por servicios de registro vehicular con fines recaudatorios. La investigación destaca la necesidad de acciones constitucionales por parte de ciudadanos afectados, buscando frenar los abusos legislativos. Con un enfoque mixto cualitativo-descriptivo, se clarifica la distinción entre derecho e impuesto fiscal, evidenciando las irregularidades en la legislación michoacana y la importancia de evitar desvíos de recursos para fines no relacionados con la prestación del servicio público.

Por último, en el capítulo 8, “Impacto de las negociaciones sindicales en el presupuesto de una IES pública”, se investiga el efecto de las negociaciones sindicales en el presupuesto de una Institución de Educación Superior (IES) pública. Los sindicatos representan al personal académico y administrativo en la definición de las bases laborales, plasmadas en los contratos colectivos de trabajo. Estos contratos, revisados periódicamente con los sindicatos, pueden generar incrementos en salarios y prestaciones sin limitaciones claras. El estudio analiza el impacto financiero de estos convenios en las finanzas de una universidad estatal pública entre 2011 y 2020, evaluando su influencia en el presupuesto asignado a la institución.

En la parte III, “Valor de marca, percepción y estrategias en educación superior”, se profundiza precisamente en el ámbito de la educación superior y se explora la importancia de la valoración de marca de las instituciones educativas, en relación con el comportamiento del consumidor educativo. Está conformada por los últimos tres capítulos del libro.

Ahora bien, en el capítulo 9, “Estrategias de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés y su utilización dentro del aula en la educación superior”; se investiga el uso de estrategias de aprendizaje y habilidades del idioma inglés por parte de estudiantes en el Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara, Jalisco. A través de un enfoque de estudio de caso único, se emplearon observación, cuestionarios y entrevistas para analizar el uso de estrategias en áreas como vocabulario, habilidades orales, escritura, lectura y comprensión auditiva. Los resultados llevaron a la propuesta de un curso para docentes en dos niveles (básico y avanzado) y un programa instruccional que permitirá a los profesores crear cursos en línea, abordando así la mejora de las estrategias de enseñanza-aprendizaje del inglés.

Por su parte, el capítulo 10, “Estudiantes de la licenciatura en turismo del Cucosta Sur ante el SARS-CoV-2”; identifica la opinión de los estudiantes de la licenciatura en Turismo del Centro Universitario de la Costa Sur (Cucosta Sur) respecto al modelo pedagógico preferido durante la pandemia de Covid-19. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, se exploraron las preferencias pedagógicas y el nivel de estrés durante el confinamiento. La población analizada fue de estudiantes activos en el ciclo escolar 2021-B. Los resultados destacan que el 43% de los estudiantes participaron, mayormente mujeres (69%), prefiriendo un enfoque pedagógico presencial (53%). Los desafíos incluyeron la falta de infraestructura para clases virtuales. El nivel de

estrés varió, con un 48% reportando estrés medio y 23% muy estresado, manifestando emociones como preocupación, ansiedad y cansancio.

Por último, el capítulo 11, “Formación del docente universitario en el uso de las TIC dentro de cada proceso de enseñanza-aprendizaje como propuesta para mejorar la actividad pedagógica”, se enfoca en la formación pedagógica y su impacto en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro del entorno universitario. A través de un enfoque de estudio de caso único y métodos como la observación participante, cuestionarios y entrevistas en profundidad, se examina el efecto de esta formación en la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) en Santa Marta, Colombia. El objetivo es proponer estrategias para la profesionalización de los docentes, mejorando así su actividad pedagógica y la integración efectiva de las TIC en el aula.

Con base en lo antes expuesto, este libro establece un enlace significativo entre cada parte y los capítulos que las conforman. Cada sección, a su vez, se conecta de manera coherente y complementaria, presentando una mirada amplia y diversa que enriquece la comprensión general del lector sobre la toma de decisiones en diferentes ámbitos de la sociedad.

La relación entre la “Transformación y competitividad empresarial” en la Parte I y la “Salud laboral, legislación fiscal y negociaciones sindicales” en la Parte II muestra cómo los desafíos y estrategias empresariales están interrelacionados con el bienestar laboral y las dinámicas legales que afectan a las organizaciones. La Parte III, centrada en el “Valor de marca, percepción y estrategias en educación superior”, se conecta con los apartados anteriores al resaltar la relevancia de la educación superior en el mundo empresarial y cómo la formación de profesionales comprometidos y capacitados impacta en la competitividad y el desarrollo de las organizaciones.

En conjunto, estas partes y sus respectivos capítulos forman un todo coherente que invita al lector a considerar las diferentes perspectivas y estudios en el ámbito de las ciencias sociales, ofreciendo una visión multidimensional de los desafíos y oportunidades en la toma de decisiones en el mundo actual.

PARTE I

TRANSFORMACIÓN Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

CAPÍTULO 1

- Soya verde enchilada, una alternativa de transformación para productores

CAPÍTULO 2

- Hidrocarburos y *Lean service*: ¿Una alianza beneficiosa?

CAPÍTULO 3

- Evaluación del proceso de dispensación del servicio farmacéutico de Emssanar en Pasto, Colombia

Evaluation of the dispensing process of the Emssanar pharmaceutical service in Pasto, Colombia

CAPÍTULO 4

- Análisis deductivo de la competitividad, productividad y estrategia

Deductive analysis of competitiveness, productivity and strategy

CAPÍTULO 1

SOYA VERDE ENCHILADA, UNA ALTERNATIVA DE TRANSFORMACIÓN PARA PRODUCTORES

Mario Alonso Fuentes Pérez¹
Jorge Reyes Reyes²
Silvia Vidal Castro³
Denise López Morales⁴
Alberto René Navarro Gamboa⁵

Resumen

La soya se originó en provincias nororientales de China y Manchuria, región en que era cultivada y apreciada para la alimentación (Guamán *et al.*, 2005), es la oleaginosa de mayor importancia a nivel mundial debido a su contenido de proteína y aceite (Agrobio, 2015).

Los principales alimentos de soya sin fermentar que gozan de mayor demanda son vainas verdes, verdura cocida y guarnición de muchos platos (Sanz, 2007).

El objetivo de la investigación fue elaborar soya verde enchilada horneada y tostada; se realizó en el taller de frutas y hortalizas de la Escuela de Ciencias y Procesos Agropecuarios Industriales, Istmo-Costa, Arriaga, Chiapas.

Se plantearon dos tratamientos: T_1 = horneada enchilada; T_2 = tostada enchilada. Se aplicaron pruebas sensoriales a panelistas no entrenados, evaluándose color, olor, sabor y textura; se utilizó un diseño estadístico completamente al azar.

¹ Docente de la Escuela de Ciencias y Procesos Agropecuarios Industriales, Arriaga, Chiapas.

² Docente de la Facultad de Ciencias Agrícolas, Huehuetán, Chiapas.

³ Docente de la Escuela de Ciencias y Procesos Agropecuarios Industriales, Arriaga, Chiapas.

⁴ Docente de la Escuela en Seguridad Alimentaria, Tapachula, Chiapas.

⁵ Docente de la Facultad de Ciencias Agrícolas, Huehuetán, Chiapas.

A los resultados obtenidos se les practicó un análisis de varianza (Anova) y la prueba del Tukey a $p > 0.05$ y $p > 0.01$. A la semilla de soya verde se le realizó un estudio bromatológico.

Con base en los resultados, se concluyó lo siguiente: la semilla de soya en estado verde permitió elaborar soya verde enchilada (horneada y tostada). El análisis sensorial aplicado indicó que la soya verde horneada enchilada presentó características superiores en el olor y el sabor. La soya verde tostada enchilada presentó características superiores respecto al color y la textura.

El análisis bromatológico a la semilla de soya indicó alto contenido protéico con un valor de 13.50/100 g de muestra.

Palabras clave: soya verde, horneada, enchilada

Abstract

Soybean originated in the northeastern provinces of China and Manchuria, a region where it was cultivated and appreciated for food (Guamán et al., 2005), it is the most important oilseed worldwide due to its protein and oil content (Agrobio, 2015).

The main unfermented soy foods in greatest demand are green pods, cooked vegetables and garnishes for many dishes (Sanz, 2007).

The objective of the research was to elaborate baked and toasted enchilada green soybeans; It was carried out in the fruit and vegetable workshop of the School of Industrial Agricultural Sciences and Processes, Istmo-Costa, Arriaga, Chiapas.

Two treatments were proposed: T1 = baked enchilada; T2 = enchilada toast. Sensory tests were applied to untrained panelists, evaluating color, smell, flavor and texture; a completely randomized statistical design was used.

The results obtained were subjected to an analysis of variance (Anova) and the Tukey test at $p > 0.05$ and $p > 0.01$. A bromatological study was carried out on the green soybean seed.

Based on the results, the following was concluded: the green soybean seed allowed the production of enchilada green soybeans (baked and toasted). The applied sensory analysis indicated that the enchilada baked green soybean presented superior characteristics in odor and flavor. The enchilada roasted green soybean presented superior characteristics regarding color and texture.

The bromatological analysis of the soybean seed indicated a high protein content with a value of 13.50/100 g of sample.

Keywords: green soybeans, baked, enchilada

Introducción

Guamán *et al.* (2005) indican que la soya se originó en provincias nororientales de China y Manchuria, región en que la soya era cultivada y apreciada para la alimentación humana y animal. Fuera de Asia, la soya no se conocía como alimento importante para consumo humano sino hasta 1920, ya que fue cultivada con fines industriales para obtención de material plástico y producir aceite (Okubo, 2000). La soya es considerada en la agricultura del mundo moderno como uno de los cultivos más rentables (Cadena agroindustrial, 2004).

La soya es uno de los cultivos de mayor importancia en el mundo y México, por su contenido de proteína (40%) y aceite (20%) en el grano. La soya en México está localizada en Tamaulipas, Chiapas, San Luis Potosí, Veracruz, Sinaloa, Sonora y Campeche (Grajales, 2007). En la soya también se encuentran numerosas vitaminas, sobre todo del grupo B (tiamina, niacina y ácido pantoténico), tocoferoles (vitamina E) y carotenoides (vitamina A; Herrera, 1991). Según Anderson (2000), la proteína de la soya tiene beneficios a la salud como mejorar la función renal, ayudante en el cáncer de mama, cáncer de próstata, osteoporosis, menopausia, etcétera.

Los principales alimentos orientales de soya sin fermentar, y que gozan de mayor demanda, como ingredientes culinarios, son vainas verdes, que se consumen como ensaladas, verdura cocida y guarnición. En ocasiones, molidas y como harina, se usan en forma de pastas, sopas, ensaladas y bebidas (Sanz, 2007). La soya en estado verde representa una importante opción en la alimentación, es por ello que esta investigación presenta como uno de sus objetivos principales otorgar valor agregado a la soya verde en forma enchilada (horneada y tostada).

Planteamiento del problema

La soya es cultivada por ganaderos en la región Soconusco, Chiapas, para alimento de ganado vacuno en forma de grano, principalmente, y una mínima parte se otorga como valor agregado para consumo humano; asimismo, los registros de consumo de soya verde son escasos, por lo que no hay variabilidad de productos en este tema.

Objetivos

- Cosechar y otorgar valor agregado a la semilla de soya en estado verde (semilla).

- Conocer el grado de aceptabilidad, en panelistas no entrenados, de soya verde enchilada (horneada y tostada).
- Determinar el valor nutrimental que presenta la soya verde enchilada horneada y tostada.

Hipótesis

*H*₁. La semilla verde de soya permitirá obtener productos con valor agregado (soya verde enchilada tostada y horneada).

*H*₂. La soya verde horneada enchilada presenta las mejores características organolépticas para los panelistas no entrenados.

*H*₃. La soya verde enchilada presenta un mayor contenido nutrimental que la soya verde horneada.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las características organolépticas y bromatológicas de la soya verde enchilada tostada y de la soya verde enchilada horneada?

Justificación

- La semilla de soya verde presenta alto contenido de nutrimentos, lo cual genera beneficios a la salud humana.
- De la semilla verde de soya se pueden obtener productos con valor agregado, como la soya verde enchilada horneada y tostada, las cuales pueden generar recursos económicos si se comercializan.

Marco teórico

Guamán *et al.* (2005) señalan que la soya se originó en provincias nororientales de China y Manchuria, ubicadas entre 35° y 45° de latitud norte, región en la que la soya era cultivada y apreciada para la alimentación humana y animal, por un periodo no menor a 7,000 años. Fuera de Asia, la soya no se conocía como alimento importante para consumo humano hasta 1920, ya que fue cultivada con fines industriales, para obtención de material plástico y obtener aceite (Okubo, 2000). Estados Unidos de América ocupa el primer lugar como productores de frijol soya, aportando alrededor del 45% del total mundial (Aserca, 2010).

La soya es la oleaginosa de mayor importancia a nivel mundial debido a su alto contenido de proteína y aceite de calidad. En la actualidad, los países que lideran en producción de soya son: Estados Unidos con 83.17 millones de toneladas (t), Brasil con una producción de 74 millones de t, Argentina con 50.5 millones de t (Agrobio, 2015). En Chiapas, el cultivo de soya se introdujo por el Instituto Nacional de Investigaciones Forestales Agrícolas y Pecuarias (Inifap), unidad Tuxtla Chico en la década de los 50, pensando en el uso forrajero. En 1975 se inició la siembra de soya comercial, en una superficie de 225 hectáreas (Grajales, 2007). En 2013, el rendimiento promedio a nivel nacional fue de 1.52 t por hectárea ($t \cdot ha^{-1}$); entre los principales estados productores está Chiapas, que se encuentra por encima de dicho promedio, con 2.3 $t \cdot ha^{-1}$ (Siap, 2013).

En la soya también se encuentran numerosas vitaminas, sobre todo del grupo B (tiamina, niacina y ácido pantoténico), tocoferoles (vitamina E) y carotenoides (vitamina A; Herrera, 1991). Ridner (2006) indica que, a través de distintos estudios, se avala la utilidad de la proteína de soya en la función renal. Calvo (2003) señala que las isoflavonas ayudan a prevenir los cuadros asociados a la menopausia. La soya contiene genisteína, sustancia que sería el principal anticancerígeno, por sus propiedades antioxidantes (Newman *et al.*, 2007). Según Anderson (2000), la proteína de la soya mejora la salud en cáncer de mama, función renal y de próstata, osteoporosis, entre otros.

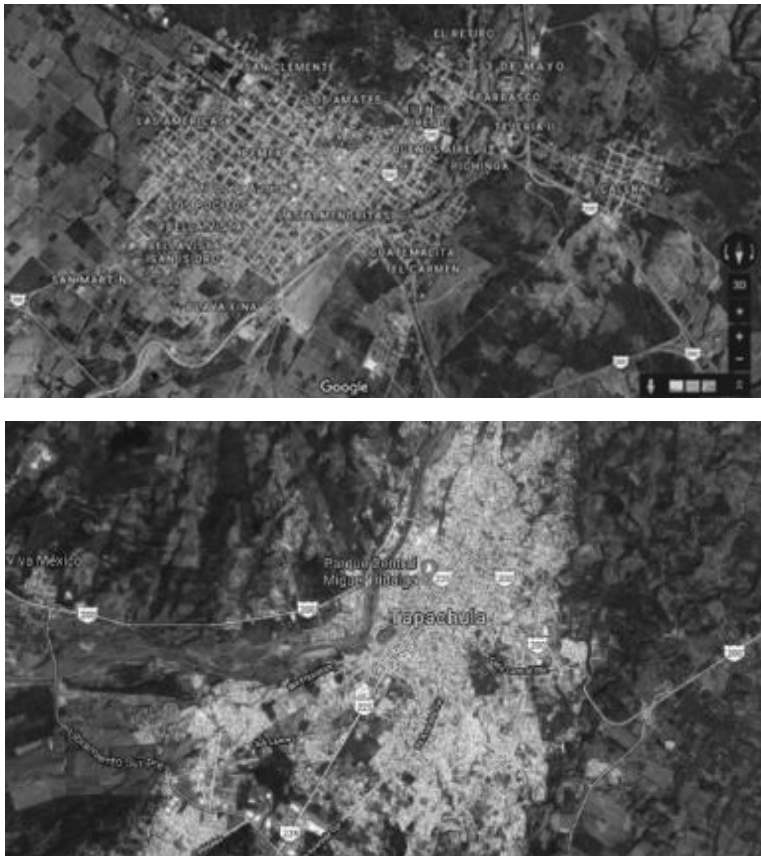
Los principales alimentos orientales de soya sin fermentar, y los que gozan de mayor demanda como ingredientes culinarios, son las vainas verdes o sin madurar, que se consumen como ensaladas, verdura cocida y guarnición de muchos platos de carne de cerdo (Sanz, 2007).

Metodología

Localización geográfica del área de estudio

La semilla verde de soya se obtuvo en el Cantón El Lagartero, en Tapachula, Chiapas, con la finalidad de otorgar un valor agregado (soya verde enchilada tostada y horneada). El valor agregado se realizó en el taller de frutas y hortalizas de la Escuela de Ciencias y Procesos Agropecuarios Industriales de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), ubicada en Carretera Arriaga-Tapanatepec kilómetro 01. Arriaga se localiza en la región Istmo Costa de Chiapas, en los límites de la llanura costera del Pacífico y la Sierra Madre. La superficie del municipio es de 653.3 km^2 (Desarrollo Municipal, 2011).

FIGURA 1. LOCALIZACIÓN DEL LUGAR DE LA OBTENCIÓN Y PROCESAMIENTO DE SOYA VERDE



Fuente: Google Maps (2020).

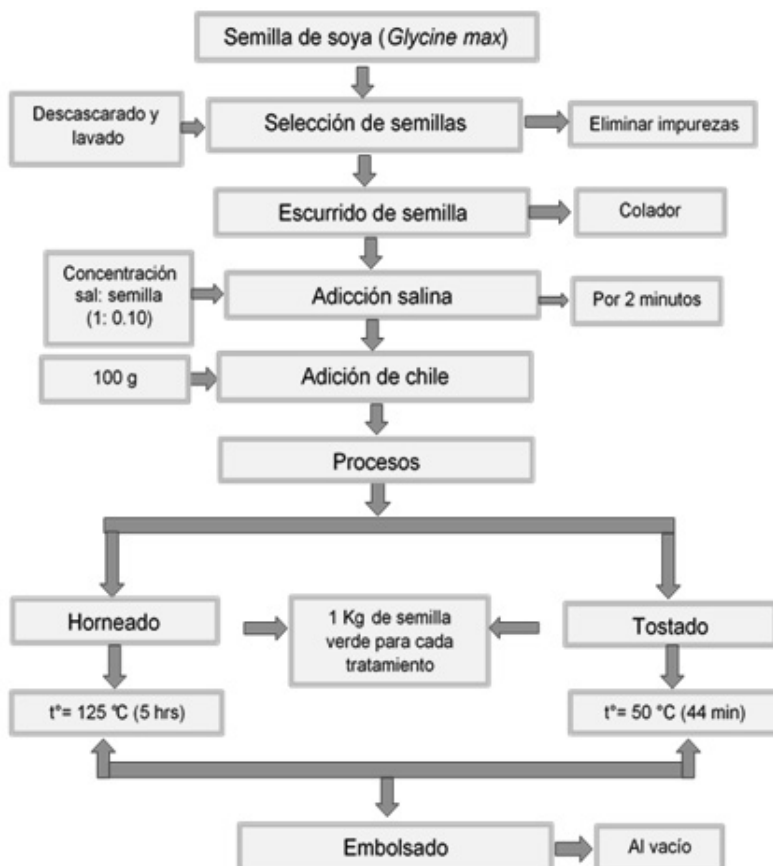
Proceso de elaboración de la soya verde enchilada

- Se separó la vaina de la planta de soja de forma manual;
- Se descascaró de forma manual la semilla verde de la vaina que lo protege;
- Las semillas de soja fueron lavadas con agua potable para eliminar impurezas presentes y no afectar su procesamiento;
- Se escurrió el exceso de agua de las semillas verdes con ayuda de un colador metálico para acelerar el proceso de secado;
- Se colocaron las semillas en una solución salina: semilla (1 kg): 0.10 kg de sal en 1 litro de agua potable durante dos minutos, y se dejó escurrir para eliminar el exceso de solución salina;

- f) Se agregó el chile en polvo a los tratamientos (un kilo de semilla soya: 0.1 kilogramo de chile) establecidos en el trabajo de investigación (soya verde horneada y soya verde tostada);
- g) Un kilogramo de semilla de soya, que se sometió al proceso de tostado a fuego lento en una estufa industrial (50°C) por 44 minutos;
- h) Una segunda parte de la semilla de soya (un kilo) se horneó utilizando un deshidratador tipo industrial a una temperatura de 125°C por cinco horas, e
- i) Se procedió a empacar al vacío la soya verde enchilada tostada y horneada en bolsas de celofán.

FIGURA 2. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA SOYA VERDE TOSTADA Y HORNEADA

Diagrama de flujo de la elaboración de soya verde enchilada



Fuente: Elaboración propia.

Tratamientos, repeticiones y unidad experimental

En la tabla 1 se presentan los diferentes tratamientos para el proyecto de soya verde enchilada, los cuales se desarrollaron en el taller de frutas y hortalizas de la licenciatura en ingeniería agroindustrial de la Escuela de Ciencias y Procesos Agropecuarios Industriales (ECPAI), Istmo Costa, campus IX, Arriaga, Chiapas.

TABLA 1. TRATAMIENTOS A EVALUAR EN EL PROYECTO DE SOYA VERDE ENCHILADA

Tratamientos	Factores de estudio
T ₁	Soya verde horneada enchilada
T ₂	Soya verde horneada enchilada

Fuente: Elaboración propia.

Repeticiones y unidades experimentales. Se dieron diferentes muestras a degustar de los tratamientos que se tuvieron bajo estudio; el número de repeticiones para los dos tratamientos fue de 90 panelistas no entrenados, haciendo un total de 180 unidades experimentales.

Diseño estadístico. Se realizó un diseño completamente al azar (DCA), en donde se emplearon grupos de panelistas no entrenados para la degustación y medición de las variables establecidas (color, olor y sabor, y textura).

Variables a evaluar

Prueba hedónica. Las pruebas de degustación se dieron a 90 panelistas no entrenados, los cuales degustaron T₁ = soya verde horneada enchilada; T₂ = soya verde tostada enchilada, y dieron su respuesta con base en una encuesta que se elaboró con preguntas específicas para la medición de las características hedónicas de la soya verde enchilada. La escala de degustación hedónica fue con respecto a las variables color, olor, sabor y textura, utilizando para ello la escala hedónica de nueve puntos descrita por Peryam y Pilgrim (1957; véase tabla 2).

TABLA 2. ESCALA DE VALORES PARA DETERMINAR LA PREFERENCIA EN NÚMEROS DE LAS OPINIONES DE PANELISTAS NO ENTRENADOS

Escala	Valor
Me gusta mucho (Mgm)	9
Me gusta moderadamente (Mgme)	8
Me gusta poco (Mgp)	7



→ Continúa (Tabla...)

Escala	Valor
No me gusta ni me disgusta (Nmg, Nmd)	6
Me disgusta poco (Mdp)	5
Me disgusta moderadamente (Mdme)	4
Me disgusta mucho (Mdm)	3
Me disgusta poco (Mdp)	2
No me gusta (Nmg)	1

Fuente: Peryam y Pilgrim (1957).

Prueba bromatológica. Se realizó una prueba bromatológica a la semilla de soya en la Facultad de Ciencias Químicas, campus IV, Tapachula, de la UNACH, a través del método de espectrometría de absorción atómica en donde se determinó lo siguiente: porcentaje de proteína cruda, porcentaje de fibra cruda, porcentaje de grasa cruda, porcentaje de humedad, porcentaje de cenizas, así como de carbohidratos solubles.

Análisis de la información. Los datos obtenidos en el estudio de las variables hedónicas se sometieron a un análisis de varianza a través del DCA en el programa “Menú”. En las variables que presentaron diferencias se procedió a realizar el análisis de rango múltiple de Tukey al nivel de 0.05 y 0.01 de confiabilidad.

Análisis estadístico. Los datos obtenidos en el presente estudio se sometieron a un Anova a través del DCA en el programa “Menú”. En las variables en que se presentaron diferencias se procedió a realizar el análisis de rango múltiple de Tukey a nivel de 95 y 99% de confiabilidad.

Resultados y discusión

Prueba sensorial

- *Color.* El color de cualquier producto juega un papel importante en su presentación y, por lo tanto, en el deseo de consumo por parte de quienes lo adquieren. En la gráfica 1 se presentan los resultados promedios obtenidos en la prueba sensorial para el color de la soya verde enchilada.

GRÁFICA 1. VALORES PROMEDIOS DEL ANÁLISIS SENSORIAL PARA LA VARIABLE COLOR



Fuente: Elaboración propia.

Con base en los resultados obtenidos en la prueba hedónica aplicada a panelistas no entrenados, el tratamiento 2 (soya verde tostada enchilada) presentó el nivel más alto de aceptación a juicio de los panelistas no entrenados. La diferencia numérica encontrada entre los tratamientos fue de 0.01 para la escala hedónica.

- **Olor:** En la gráfica 2 se pueden apreciar los valores promedios para la variable olor en soya verde enchilada, en la prueba sensorial con panelistas no entrenados.

GRÁFICA 2. VALORES PROMEDIOS DEL ANÁLISIS SENSORIAL PARA LA VARIABLE OLOR

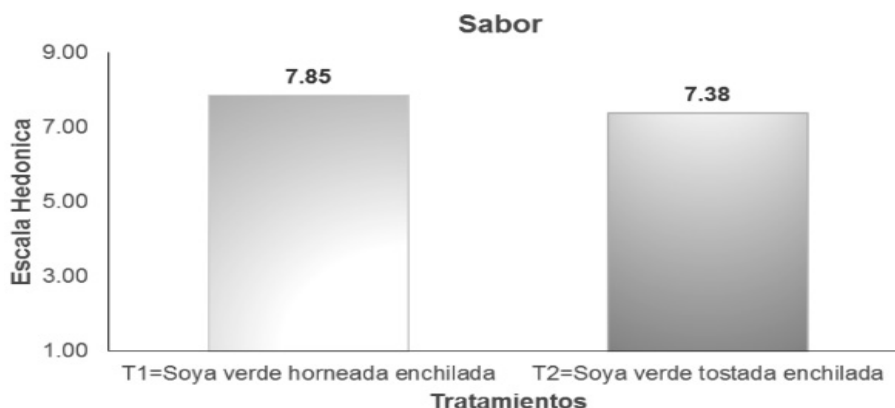


Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica se puede apreciar que el tratamiento 1 (soya verde horneada enchilada) para la variable olor presentó la mayor aceptación entre panelistas no entrenados evaluados en el análisis sensorial con un valor promedio de 7.64; por otra parte, el tratamiento 2 (soya verde tostada enchilada) obtuvo los resultados menos satisfactorios con un valor promedio de 7.38 para la escala hedónica. La diferencia numérica entre ambos tratamientos fue de 0.26 en la escala referida.

- *Sabor*: El sabor en un producto alimenticio determina que el consumidor vuelva a adquirirlo, ya que se valora a través del paladar. En la gráfica 3 se presentan los valores promedio obtenidos en la variable sabor en soya verde enchilada.

GRÁFICA 3. VALORES PROMEDIOS DEL ANÁLISIS SENSORIAL PARA LA VARIABLE SABOR



Fuente: Elaboración propia.

Para la variable sabor se encontró que el tratamiento 1 presentó los resultados más satisfactorios con un valor promedio de 7.85; por otra parte, el tratamiento 2 fue el que presentó los resultados menos satisfactorios con un valor promedio de 7.38 para la escala hedónica. La diferencia numérica encontrada entre el tratamiento 1 (soya verde horneada enchilada) y el tratamiento 2 (soya verde tostada enchilada) fue de 0.47 para la escala hedónica.

- *Textura*. La textura de un alimento es importante para determinar la aceptabilidad del mismo, ya que se relaciona con la suavidad, dureza y estructura de éste. En la gráfica 4 se presentan valores promedios de los tratamientos bajo estudio para la variable textura en soya verde (horneada y tostada) enchilada.

GRÁFICA 4. VALORES PROMEDIOS DEL ANÁLISIS SENSORIAL PARA LA VARIABLE TEXTURA EN SOYA VERDE ENCHILADA



Fuente: Elaboración propia.

En la Gráfica 4 se puede apreciar que el tratamiento 2, compuesto de soya verde tostada enchilada, presentó los resultados más satisfactorios con un valor promedio de 7.62 para la escala hedónica. La diferencia numérica favorable encontrada para el tratamiento 2 (soya verde horneada enchilada) respecto al tratamiento 1 (soya verde tostada enchilada) con un valor de 0.10.

Análisis bromatológico

Se realizó un análisis bromatológico a la semilla de soya verde en la Universidad Autónoma de Chiapas, en la Facultad de Ciencias Químicas, campus IV, Tapachula, Chiapas, para determinar sus componentes.

TABLA 3. ANÁLISIS BROMATOLÓGICO DETERMINADO PARA LA SEMILLA DE SOYA

Parámetro	Semilla soya fresca (muestra 100g)
Humedad	63.57 g
Cenizas	2.83 g
Proteína	13.50 g
Grasa	22.72 g
Carbohidratos	57.49 g
Contenido energético	488.44 Kcal
Fibra cruda	37.45 g

Fuente: Facultad de Ciencias Químicas, campus IV, UNACH (2019).

Humedad y cenizas

El agua es un componente que se encuentra presente en todos los alimentos; la cantidad (porcentaje de humedad) en que se encuentre en el alimento influye en la calidad del producto, pues es un indicativo de la vida de anaquel del producto, además de causar modificaciones en la textura (Gimferrer, 2008). Con base en los resultados, el contenido de humedad que se obtuvo de la soya es de 63.57%, estando por encima del límite máximo permitido (14%). El contenido de cenizas es un indicativo de la cantidad de minerales presente en el alimento, su determinación es difícil debido a la incineración del material, puesto que sólo permite una orientación aproximada de la cantidad (Márquez, 2014). El resultado obtenido fue de 2.83% de minerales totales, pudiendo estar incluidos hierro, magnesio, calcio y fósforo.

Proteína y grasa

Las proteínas se encuentran en abundancia en el cuerpo humano, ya que son esenciales para el crecimiento y desarrollo de tejidos (Pascual, 2010). El valor obtenido del análisis bromatológico fue de 13.5%/100 g de muestra de semilla. Las grasas son una fuente disponible de energía, aportando más que los carbohidratos, permiten transportar vitaminas liposolubles; sin embargo, su consumo debe ser limitado debido a que un gramo aporta nueve kilocalorías (kcal; Cabezas, 2016). El contenido de grasa fue de 22.72%, eso incluye las grasas saturadas e insaturadas, el resultado obtenido es bajo, ya que la soya no se sometió a ningún tratamiento.

Carbohidratos y contenido energético

Los carbohidratos son la principal fuente de energía para los seres vivos y se encuentran en mayor cantidad en los vegetales. En los alimentos los principales carbohidratos presentes son los azúcares (UNAM, 2008). El contenido de carbohidratos presentes en el producto fue de 57.49%.

Las kcal es el contenido energético que aporta un alimento, la cantidad que requiere una persona va en función de su talla, edad, sexo y de la actividad física que realiza (UNED, 2014). El análisis bromatológico indicó un valor de 488.44 kcal por cada 100 gramos de soya.

Fibra cruda

La fibra cruda son carbohidratos no digeribles que no aportan ningún nutriente al organismo, pero su consumo provee beneficios, puesto que estimula el buen funcionamiento del sistema digestivo (Escudero, 2006). La fibra cruda presente en 100 g de soya fue de 37.45 g.

Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos del proyecto “Estudio del ciclo biológico de la planta de soya (*Glycine max*) para obtención de semilla y su valor agregado”, se concluye lo siguiente:

- La semilla de soya en estado verde permitió elaborar productos como soya verde enchilada en dos presentaciones (horneada y tostada), lo que representa una alternativa de diversificación (investigación y económica).
- El análisis sensorial realizado indicó que la soya verde horneada enchilada presentó características superiores a la soya verde tostada enchilada, respecto a las variables olor y sabor.
- La soya verde tostada enchilada presentó características superiores a la soya verde horneada tostada respecto a las variables color y textura.
- El análisis bromatológico de la semilla de soya indicó un contenido protéico de 13.50/100 g de muestra, lo cual es una opción importante para alimentación.
- El contenido de grasa (22.72/100 g) y de fibra cruda (37.45/100 g) presente en la semilla de soya indican el aporte nutrimental que generan a la dieta alimenticia de quienes lo consumen.

Recomendación

Cultivar la planta de soya para cosecha de la semilla, lo cual reduciría los costos de producción para elaboración de la soya verde enchilada horneada y tostada.

Bibliografía

- Anderson, J.; Smith B.; Moore, K. y Hanna T. (2000). *Valor nutricional de la soya*. Consultado el 23 de enero de 2019 en: <http://www.sanutricion.org.ar/files/upload/files/soja.pdf>
- Apoyos y Servicios a la Comercialización Agropecuaria (Aserca; 2010). *La importancia del frijol de soya*. Consultado el 5 de febrero de 2015 en: <http://www.infoaserca.gob.mx/fichas/ficha30-soya201007.pdf>
- Asociación de biotecnología vegetal agrícola (Agrobio; 2015). *Trigo GM*. Consultado el 7 de septiembre de 2015 en: http://www.agrobiomexico.org.mx/index.php?option=com_k2&view=item&id=97:trigogmcultivo&Itemid=31#sthash.iJO3kJp7.dpuf
- Cabezas, Z. C. C. (2016). “Aceites y grasas: Efectos en la salud y regulación mundial”. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), pp. 761-768. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00761.pdf>

- Cadena agroindustrial (2004). *Cadena agroalimentaria de la soya*. Consultado el 19 de octubre de 2019 en: <http://repositorio.iica.int/bitstream/11324/6558/1/BVE18039753e.pdf>
- Calvo, A. D. (2003). *La soja: valor dietético y nutricional*. Consultado el 14 de marzo de 2015 en: www.diodora.com/documentos/nutricion_soja.pdf
- Desarrollo municipal (2011). *Municipio de Arriaga, Chiapas, Williams de los Santos Cruz, presidente municipal*. www.webcache.googleusercontent.com/arriaga.pdf
- Grajales, S. M. (2007). “Variedades de soya para siembra de temporal en el Soconusco, Chiapas”. *Folletos para productores*, núm. 5. Inifap, CERI.
- Gimferrer, M. N. (2008). “El agua en los alimentos”. *Consumer*. Consultado el 19 de marzo de 2020 en: <https://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/el-agua-en-los-alimentos.html>
- Guamán, J. R.; Andrade, V. C.; Triviño, G. C.; Arias L. M.; Espinosa, M. A.; Peñaherrera, C. L.; Valdivieso; F. E., Mite; F., Ampuño; M. S. y Viteri, V. G. (2005). *Programa nacional de oleaginosas: Manual del cultivo de la soya* (2a. ed.). Editorial Raíces.
- Herrera, C. E. (1991). “Formación de los grasos: Biosíntesis de ácidos grasos y triglicéridos”, en E. Herrera (Ed.). *Bioquímica, aspectos estructurales y vías metabólicas* (volumen 3, pp. 591-614). Editorial McGraw-Hill.
- Márquez, S. B. M. (2014). *Cenizas y grasas. Teoría del muestreo* [tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4188/IAmasibm024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Newman, A.; Silva, A.; Vázquez, J.; Denny, M.; Dos, S. M.; Herrera I.; Calderón M. y Toro Y. (2007). *La soya*. Instituto Nacional de Nutrición.
- Pascual, S. T. (2010). *Vive sano. Las proteínas*. Instituto Pascual Sanza. Consultado el 20 de junio de 2020 en: http://www.institutotomaspascualsanz.com/descargas/publicaciones/vivesano/vivesano_13mayo10.pdf?pdf=vivesano-130510
- Peryam, D. R. y Pilgrim, F. H. (1957). *Hedonic scale Method for measuring food preferences*. *Food Technology*, 11, pp. 9-47.
- Ridner, E. (2006). *Soya, propiedades nutricionales y su impacto en la salud* (1a. ed.). Grupo Q. S. A., sociedad argentina de nutrición.
- Sanz, P. B. (2007). *La salud y la soja. Alimentos derivados de la soya*. Grupo leche Pascual. Editores médicos, S.A.
- Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera (SIAP; 2013). *Producción agrícola, Ciclo: Cíclicos y Perennes 2013, Modalidad: Riego + Temporal, Coco fruta*. Consultado el 6 de marzo de 2015 en: <http://www.siap.gob.mx>

- Okubo, K. (2000). *Proclama de salud de la soya desde tercera conferencia internacional de utilización del derivado de la soya*. Japan food publishing company.
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Laboratorio de alimentos y Departamento de alimentos y biotecnología, Facultad de Química (2008). *Fundamentos y técnicas de análisis de alimentos*. Consultado el 20 de junio de 2020 en: http://depa.fquim.unam.mx/amyd/archivero/fundamentosytecnicasdeanalisidealimentos_12286.pdf
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED; 2014). *Facultad de Ciencias, Nutrición y Dietética. El valor energético de los alimentos*. Consultado el 20 de junio de 2020 en: http://www.uned.es/pea-nutricion-y-dieteticaI/guia/guia_nutricion/el_valor_energetico.htm

CAPÍTULO 2

HIDROCARBUROS Y *LEAN SERVICE*: ¿UNA ALIANZA BENEFICIOSA?

Hydrocarbons and Lean service. A beneficial alliance?

Ana Rosa Braña Castillo¹
María Sánchez Losoya²
Juan Alfredo Lino Gamiño³

Resumen

El presente capítulo se enfoca en los dos últimos eslabones de la cadena de suministro del sector hidrocarburos, que son el transporte y la comercialización que, como lo indica la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH, 2018), consiste en “transportarlos desde la boca del pozo hasta los sitios de almacenamiento y procesamiento, como estaciones de bombeo, refinerías y centros de comercialización”, y en “todas las actividades de carácter comercial, puesta a disposición de los usuarios de los productos”.

Con el objetivo de mejorar estos dos eslabones, se desarrolló un plan de acción que permitirá mantener la calidad del producto y servicio prestado, evitando así la generación de clientes insatisfechos y, por consiguiente, las pérdidas de estos y monetarias.

El interés de implementar la filosofía *Lean* no es sólo conocer las causas de este problema sino también invertir en acciones preventivas, como saber cómo actuar en caso de fuerza mayor y/o caso fortuito. La metodología *Lean service* posibilita a la organización hacer un estudio de las necesidades del comprador, facultando a la misma a conceptualizar el proceso de producción y/o proceso de entrega del servicio, pudiendo tener una virtud competitiva en el mercado, así como la obtención de beneficios como: fidelización de

¹ Profesora de tiempo completo, TecNM, campus Colima, Colima. anarosa.brana@colima.tecnm.mx

² Profesora de tiempo completo, TecNM, campus Colima, Colima. cpmsanchezl@hotmail.com

³ Profesor de tiempo completo, Universidad Universidad de Colima. jlino@uacol.mx

consumidores, mejorar la interacción con los consumidores, consumidores satisfechos, reducción de precios, gestión de la calidad de los servicios y una cultura de optimización continua.

Palabras clave: hidrocarburos, suministro, comercialización, consumidor

Abstract

This chapter focuses on the last two links in the supply chain of the hydrocarbons sector, which are transportation and marketing, which, as indicated by the National Hydrocarbons Agency (ANH, 2018), consists of “transporting them from the mouth of the well to storage and processing sites, such as pumping stations, refineries and marketing centers”, and in “all activities of a commercial nature, made available to the users of the products”.

In order to improve these two links, an action plan was developed that will maintain the quality of the product and service provided, thus avoiding the generation of dissatisfied customers and, consequently, their and monetary losses.

The interest of implementing the Lean philosophy is not only to know the causes of this problem but also to invest in preventive actions, such as knowing how to act in case of force majeure and/or fortuitous event. The Lean service methodology enables the organization to carry out a study of the buyer's needs, empowering it to conceptualize the production process and/or service delivery process, being able to have a competitive virtue in the market, as well as obtaining benefits such as: consumer loyalty, improved interaction with consumers, satisfied consumers, price reduction, service quality management and a culture of continuous optimization.

Keywords: hydrocarbons, supply, commercialization, consumer

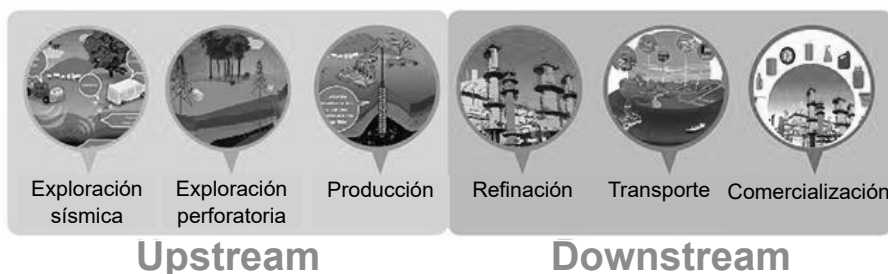
Introducción

El presente trabajo tiene la finalidad de mostrar la importancia de la aplicabilidad de la filosofía *Lean service* ante la problemática del desabasto y cambios en el precio en el sector energético de la empresa Gasoilco, dedicada

a la comercialización y distribución de combustible y que, de acuerdo con Pérez (2018, párr. 1), esta filosofía “puede aplicarse en cualquier negocio o proceso de producción”, inclusive en los servicios. Hoy en día el sector de los hidrocarburos es una importante fuente de energía y/o recurso en el mercado internacional, que tiene su cadena de valor dividida en dos áreas:

1. *Upstream*. Área encargada de la exploración y producción (E&P).
2. *Downstream*. Área encargada de la refinación, comercialización y distribución de los productos derivados del petróleo.

FIGURA 1. CADENA DE SUMINISTRO DEL SECTOR DE HIDROCARBUROS



Fuente: Agencia Nacional de Hidrocarburos (2018).

Nota: La figura muestra la cadena de suministro del sector de hidrocarburos.

El presente capítulo se enfocará en los dos últimos eslabones de la cadena de suministro del sector de hidrocarburos que se observan en la figura 1, como son el transporte y la comercialización. Con el objetivo de mejorar estos dos eslabones, se desarrolló un plan de acción que permitirá mantener la calidad del producto y servicio prestado, evitando así la generación de clientes insatisfechos y, por consiguiente, las pérdidas de estos y monetarias.

El interés de implantar la filosofía *Lean*, no es sólo para conocer las causales de esta problemática, sino el de invertir en acciones preventivas, como el saber cómo actuar ante escenarios de fuerza mayor y/o caso fortuito, como sucedió en la empresa Gasoilco en febrero de 2020, con la llegada del coronavirus (SARS-CoV 2), que ocasionó un decremento súbito en el precio Platts, precio *spot* para mercados internacionales, y en el precio de referencia denominado TAR (terminales de almacenamiento y reparto). Así como, en febrero de 2021, periodo en el cual el desabasto de combustible fue,

desafortunadamente, ineludible, primero por las heladas suscitadas en Texas, donde se encuentra ubicado el principal importador y, por otro lado, la disminución de operaciones fronterizas entre México y Estados Unidos, causando retrasos administrativos en la operación logística.

En contraparte, esta metodología inducirá un cambio en la visión de la organización, que permita erradicar los silos actuales evitando la generación de nuevos en un futuro, mejorando así los canales de comunicación; sin embargo, será necesario la integración de nuevas tecnologías para la automatización de ciertos procesos, como la introducción de un *Enterprise Resource Planning* (ERP) o planeador de recursos empresariales, con el cual se logre controlar, normalizar y supervisar todas las entradas y salidas que se realicen en los inventarios.

El enfoque tendrá como sustento el modelo CMP (método de la ruta crítica) y el modelo PDCA o Ciclo de Deming, como un ciclo de mejora continua que dé solución a la problemática con clientes insatisfechos, logrando la integración y manejo oportuno de las operaciones y de los aspectos de distribución a los almacenes destinados y a clientes finales.

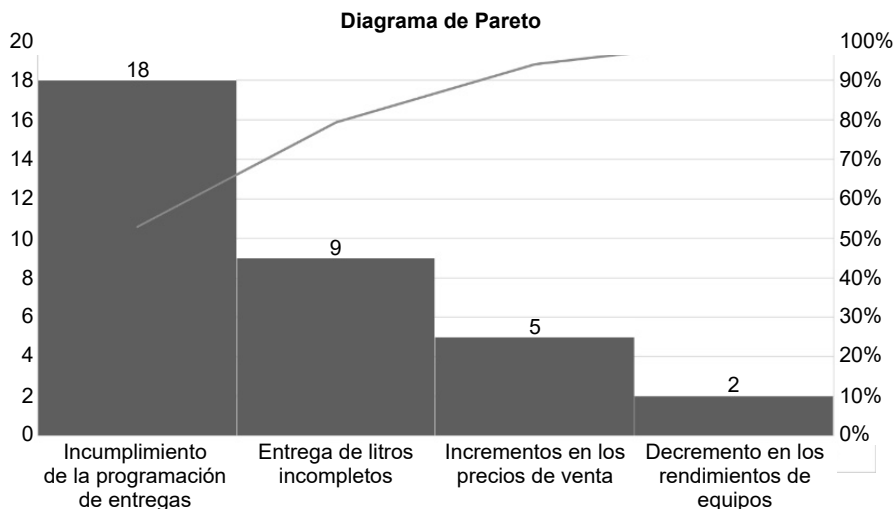
Planteamiento del problema

Con relación a los hechos y datos relevantes de la situación actual de la empresa, se elabora un diagrama de Pareto, que permite visualizar los pocos problemas vitales y los muchos triviales.

**TABLA 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA
Y SUS POSIBLES CAUSAS**

Problema: aumento de quejas de clientes			
Posibles causas	Frecuencia con la que ocurre	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Decremento en los rendimientos de equipos	2	6%	6%
Incrementos en los precios de venta	5	15%	21%
Entrega de litros incompletos	9	26%	47%
Incumplimiento de la programación de entregas	18	53%	100%
Total	34	100%	

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 2. DIAGRAMA DE PARETO DEL PROBLEMA
"AUMENTO DE QUEJAS"**

Fuente: Elaboración propia.

Con relación a los resultados obtenidos, se observa que el problema principal en el aumento de quejas de los clientes es el incumplimiento de la programación de entregas, por lo que se desarrolla un análisis “5W 2H” definiendo esta problemática.

TABLA 2. ANÁLISIS 5W 2H DE LA PROBLEMÁTICA EN GASOILCO

Pregunta	Descripción
1. <i>What</i> ¿Qué pasa?	Incumplimiento de la programación de entregas.
2. <i>When</i> ¿Cuándo?	Febrero de 2020.
3. <i>Where</i> ¿Dónde se suscita el problema?	Inicia en el paso Texas, extendiéndose en los almacenes de Tula, Aguascalientes, San Luis y México.
4. <i>Who</i> ¿A quién afecta?	A la empresa. A los clientes. A los importadores.
5. <i>Why</i> ¿Por qué?	Desabasto de combustible por: <ul style="list-style-type: none"> Situación climatología y cierres de principales cruces fronterizos. No se cuenta con un control de inventarios.



→ Continúa (Tabla...)

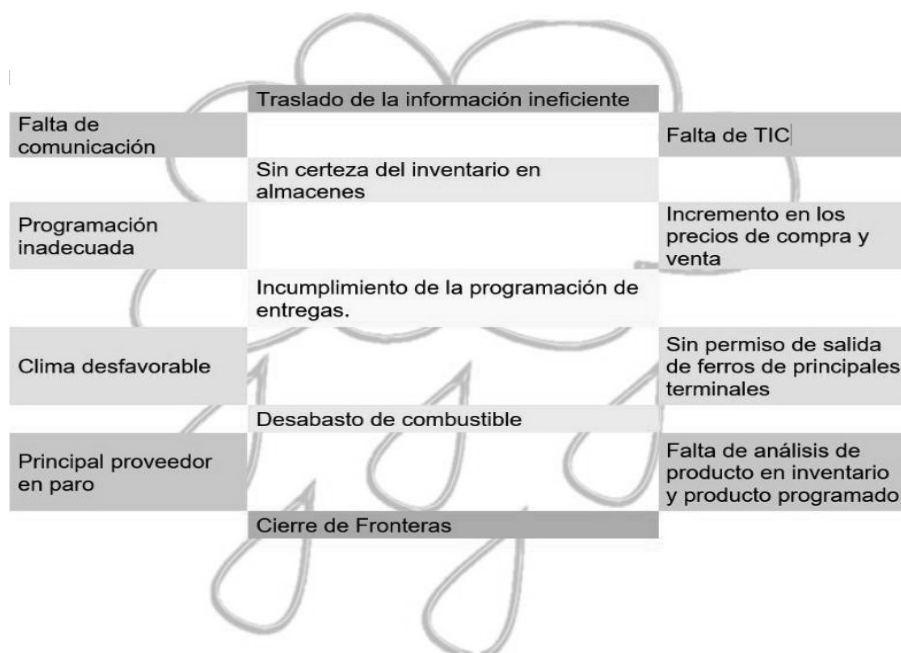
Pregunta	Descripción
6. <i>How</i> ¿Cómo se diferencia del estado óptimo?	No se cumple con la programación de entregas y se tienen clientes inconformes y/o no atendidos. Clientes inconformes por el aumento en el precio de venta.
7. <i>How many</i> ¿Cuánto?	Este problema sería la causa de pérdidas millonarias, por lo que es conveniente buscar una estrategia comercial.

Fuente: Elaboración propia.

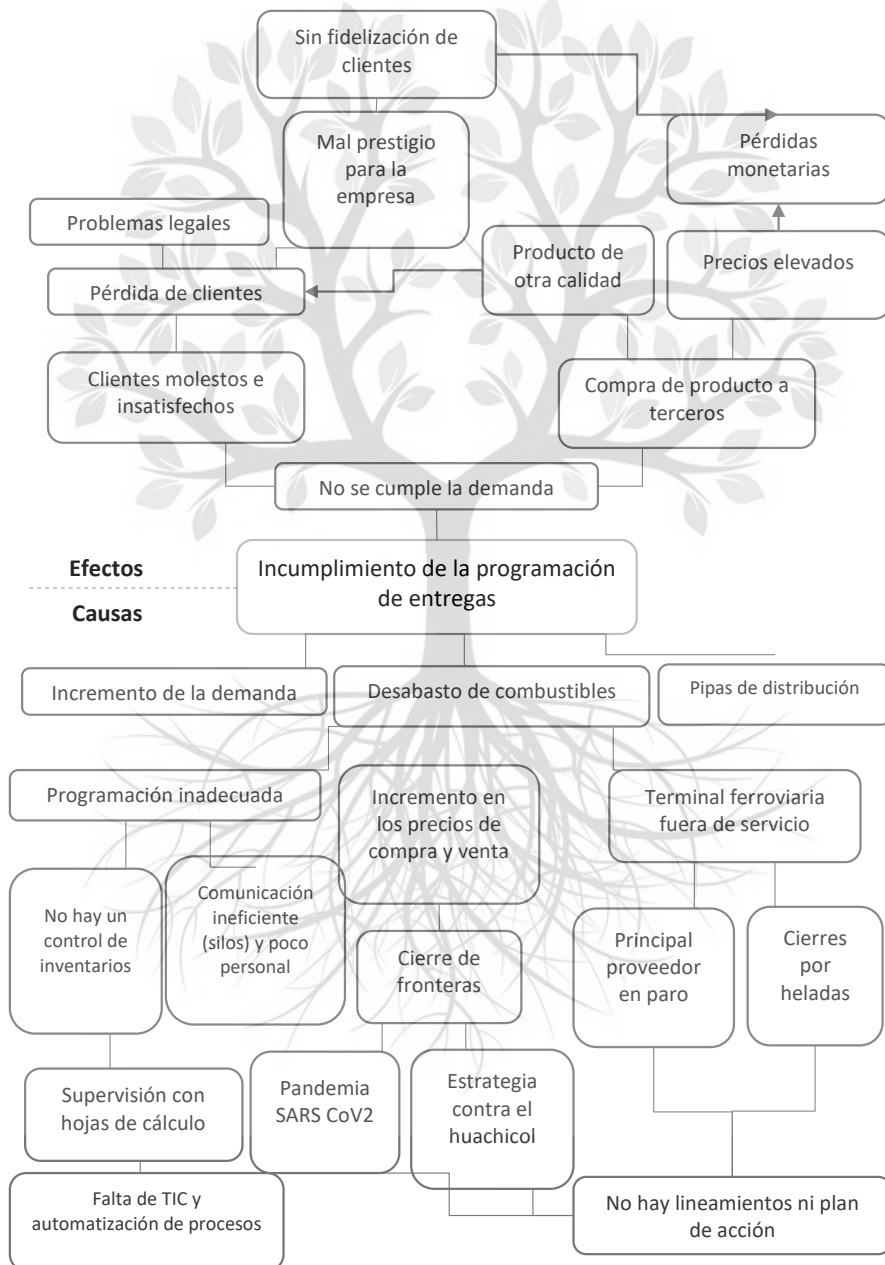
Análisis de las causas

Con la herramienta “lluvia de ideas” se facilitó la localización de las posibles causas de la problemática y, con base en los resultados, se realizó un árbol de problemas para determinar los posibles efectos.

FIGURA 3. LLUVIA DE IDEAS “CAUSAS DEL PROBLEMA”



Fuente: Elaboración propia.

FIGURA 4. ÁRBOL CAUSAS-PROBLEMAS

Fuente: Elaboración propia.

Del árbol de problemas se logran identificar los conflictos existentes, observando que las causas del problema principal son provocadas por:

- Falta de lineamientos.
- Falta de organización del proceso.
- No cuentan con un sistema de gestión de procesos.
- Formación de silos, por lo que la comunicación no es efectiva.
- Procedimientos arcaicos.
- Comunicación poco efectiva con los clientes.
- No hay un plan preventivo para casos fortuitos o de fuerza mayor.

Por lo anterior, es de suma importancia implementar un “sistema de gestión de procesos” y un “plan de acción” para garantizar la estabilidad competitiva de la empresa que redunde en la completa satisfacción del cliente.

Objetivos

- Implementar la metodología *Lean service* en la cadena de suministros del sector de hidrocarburos.
- Determinar un plan de acción que permita mantener la calidad del producto y el servicio.

Hipótesis

La aplicación de la metodología *Lean service* genera mejoras en la cadena de suministros en las empresas del sector de hidrocarburos.

Preguntas de investigación

- La adopción de la metodología *Lean service*, en conjunto con la integración de indicadores, ¿permitirá medir la eficiencia del proceso?
- Cumplir con la programación de suministro y analizar la cadena de valor para eliminar actividades que no tienen ninguna aportación a la misma, ¿logrará la satisfacción del cliente?

Justificación

La presente investigación se realizó con el fin de mostrar la importancia de la implementación de la filosofía *Lean service* ante la problemática del desabasto y cambios en el precio en el sector energético de la empresa Gasoilco, dedicada a la comercialización y distribución de combustible, que permita mantener la calidad del producto y el servicio.

A continuación, se expondrán los conceptos que se aplicaron en este capítulo, vinculados con la metodología *Lean*, así como su aplicabilidad en el sector de servicios, en conjunto con herramientas de mejora continua.

Marco teórico

Metodología Lean

Expone Admin (2014) que la “manufactura esbelta” o *Lean manufacturing* es una filosofía de gestión enfocada a la reducción de los siete tipos de “desperdicios (sobreproducción, tiempo de espera, transporte, exceso de procesado, inventario, movimiento y defectos) en productos manufacturados” (párr. 1), que tiene sus orígenes en Japón y fue impulsada por Taiichi Ohno, quien fuera director y consultor de Toyota.

De acuerdo con Socconini (2019, p. 20), la metodología *Lean* se puede definir como “un proceso continuo y sistemático de identificación y eliminación del desperdicio o excesos”, donde su importancia radica, según dicho autor, “en descubrir continuamente las oportunidades de mejora que esconde toda empresa” (Socconini, 2019, p. 20).

La metodología *Lean* cuenta con cinco principios básicos de gestión, los cuales son, de acuerdo con Garrido (2017, párr. 4):

1. *Definir el valor*. Aquello que valora el cliente y por lo que está dispuesto a pagar.
2. *Análisis de los procesos*. Para eliminar las tareas que no añaden valor.
3. Generar flujo continuo. Procesar los elementos (en ocasiones los propios clientes) de forma que no paren a lo largo del proceso.
4. *Introducir el flujo tirado (pull flow)*. Cada proceso sólo se pone en marcha cuando es requerido por el proceso siguiente.
5. *Volver a empezar*; reduciendo la cantidad de recursos empleados en cumplir la necesidad del cliente.

Metodología Lean service

De acuerdo con Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia (2013, párr. 3), “para una organización proveedora de servicios la Gestión de Servicios es una actividad obligatoria y un esfuerzo de transformación de mentalidad y de procesos necesario”; sin embargo, surge la pregunta: ¿qué es un sistema de gestión de servicios?, por lo que Ruiz (2020, párr. 5) define este sistema como “un modelo basado en procesos que permite obtener un control permanente de las actividades, aumentar la eficiencia, incorporar la cultura de mejora continua, mejorar el nivel del servicio

proporcionado, y asegurar la entrega de servicios consistentes, rentables y de calidad”.

Basado en lo anterior, se puede decir que la metodología *Lean service* permite a la organización realizar un análisis de las necesidades del cliente, facultando a la misma a definir el proceso de producción y/o proceso de entrega del servicio, logrando tener una ventaja competitiva en el mercado, así como la obtención de beneficios, siendo los siguientes:

- Fidelización de clientes.
- Mejorar la relación con ellos.
- Clientes satisfechos.
- Reducción de costos.
- Administración de la calidad de los servicios.
- Cultura de mejora continua.
- Etcétera.

Para conocer el tipo de servicio que se brinda al cliente final, expone *Lean manufacturing* (2016, párr. 6) que todo servicio tiene tres dimensiones:

1. *Trato*. Sustentado en el momento de la verdad; es decir, la imagen que se forma el cliente de la empresa por su trato con los empleados de la misma (en su primer contacto).
2. *Solución*. Que el cliente reciba y satisfaga la necesidad que solicita a la empresa.
3. *Oportunidad (tiempo)*. Que el cliente reciba y satisfaga la necesidad que solicita a la empresa en el tiempo solicitado.

Con estos rubros, la organización puede tomar una decisión sobre los procesos y cambios a aplicar en la gestión de su servicio orientado a la satisfacción del cliente.

Metodología Lean Six Sigma

Según Redacción APD (2019, párr. 1), *Lean Six Sigma* tiene sus antecedentes en el modelo *Six Sigma* desarrollado por Motorola a finales de la década de los 80. ¿Cuál era su propósito? La necesidad de igualar o superar a sus competidores japoneses. Bill Smith, el ingeniero responsable de su creación, desarrolló esta metodología como una estrategia de negocios y mejora de la calidad y, posteriormente, lo mejoró y popularizó General Electric.

Expone Fuster (2020, p. 5) que uno de los objetivos principales de esta metodología es eliminar aquellos aspectos que obstruyen o dificultan que el bien o servicio ofrecido por la empresa no se encuentre alineado a los requerimientos del cliente, y con ello reducir en gran medida la cantidad de defectos o fallas en el producto que se entrega al consumidor final de la cadena de valor.

Esta metodología trabaja con el método DMAIC, como herramienta de mejora de procesos, cuyo nombre es un acrónimo de las cinco fases que lo componen: definir, medir, analizar, innovar y control, las cuales tienen una proximidad con la metodología PDCA (*plan do check act*), que, dicho sea de paso, está referenciada en la norma ISO 9001:2000. En la figura 5 se pueden apreciar las fases que componen la metodología DMAIC y sus alcances, así como la relación que tienen con la metodología PDCA.

FIGURA 5. METODOLOGÍA DMAIC



Fuente: Imagen obtenida de AC-MP (2018).

De acuerdo con AC-MP (2018, párr. 6), “Una de las claves para el éxito de la implantación de la metodología pasa por contar con el compromiso total de dirección y su participación activa a lo largo de todo el proceso”,

donde “El primer paso a seguir es, por tanto, la formación y sensibilización del equipo del directivo” (AC-MP, 2018, párr. 7).

Método CMP para la resolución de problemas

El método del Ciclo de Mejora de Procesos de Negocio fue desarrollado por Berenguer y Ramos-Yzquierdo, con el propósito de solucionar los problemas de una organización, a través del diseño o rediseño de procesos de negocio. El ciclo se basa en el DMAIC de *Six Sigma*, según Berenguer y Ramos-Yzquierdo (2008, p. 11), las ocho fases propuestas son las siguientes:

1. *Sensibilización*. Prepara una situación de cambio favorable hacia el nuevo paradigma de organización por procesos.
2. *Identificación*. Contesta a la pregunta: ¿cuál es el proceso que se debería mejorar a la vista de la estrategia de la empresa?
3. *Planificación*. En ella se concreta el proyecto de mejora de procesos.
4. *Análisis*. Se recopilan, sistematizan, evalúan y documentan las ineficiencias del proceso elegido, sus causas y las posibles soluciones.
5. *Diseño*. Se transforman los requisitos de mejora del proceso en unas especificaciones funcionales de un nuevo proceso, que se traducen tanto en mejora de procedimientos como en reconfiguración de la estructura de los sistemas de información.
6. *Implantación*. Se pone a punto la solución diseñada se prueba y se procede a su arranque.
7. *Control*. Mide el desempeño del proceso mejorado.
8. *Capacitación*. Se centra en adquirir las competencias que, con la repetición del ciclo, garantizan la cristalización de una nueva cultura de procesos.

Metodología

Como primera actividad se diseñó un instrumento de recolección de datos mediante un *formulario cliente* para autoconsumo, donde se cuestionó el equipo con que cuenta la empresa, la capacidad del tanque, certificaciones, características del equipo de medición y despacho, identificación de las necesidades del cliente, y la propuesta de tanquería y equipo de despacho.

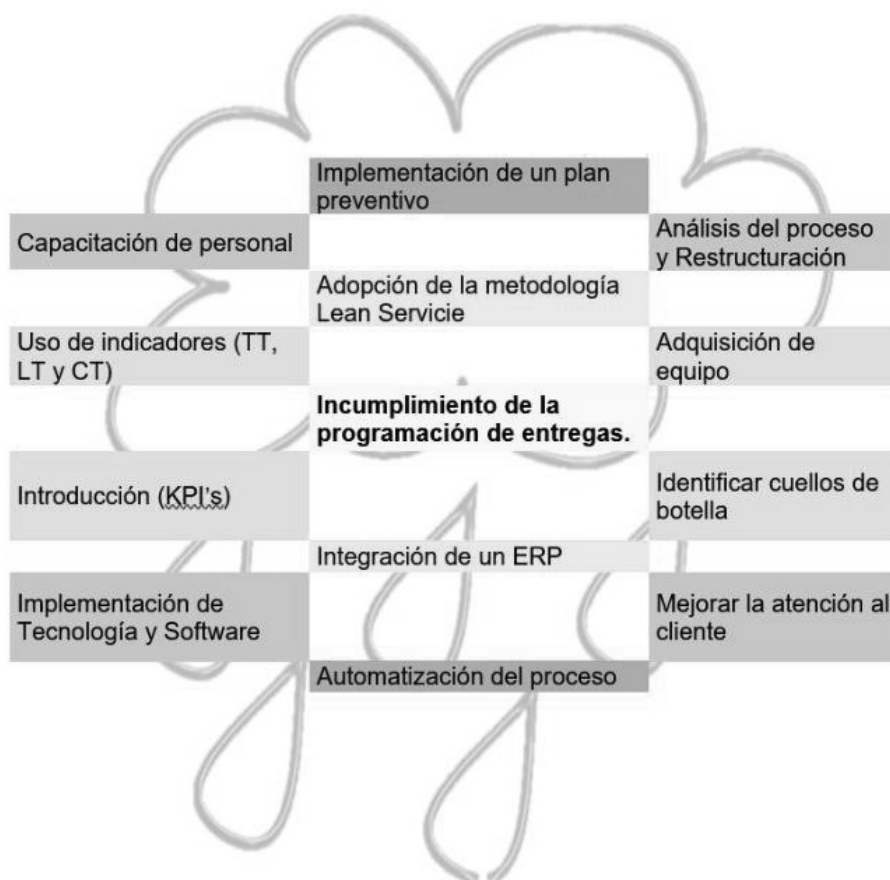
Posteriormente, con el fin de obtener un inventario de cada cliente, se utilizó el *software* Fill-Rite para el control de combustible. Lo anterior

se llevó a cabo con la finalidad de obtener la información completa de los clientes.

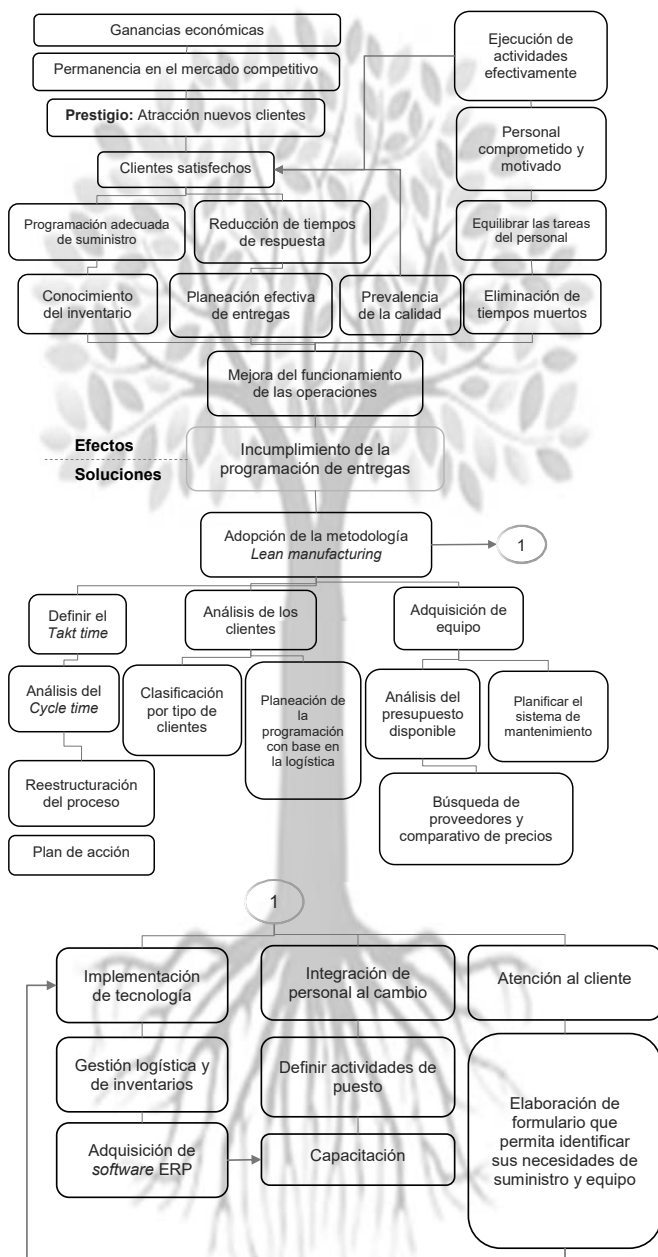
Análisis y discusión de los resultados

Para la propuesta de mejora ante la problemática existente de Gasoilco, se elaboró una lluvia de ideas que permite identificar las posibles soluciones para atender las causas del problema.

FIGURA 6. LLUVIA DE IDEAS
“SOLUCIONES DEL PROBLEMA”



Fuente: Elaboración propia.

FIGURA 7. ÁRBOL DE SOLUCIONES

Fuente: Elaboración propia.

Con relación a la figura 7, se puede apreciar la importancia de la implementación de una metodología de calidad como el *Lean service*, que permite la optimización de los procesos de comercialización y distribución de combustible diésel, pues en este caso, las alternativas propuestas como soluciones alcanzan un equilibrio significativo entre los intereses de la empresa, clientes y proveedores, cumpliendo las exigencias y las limitaciones existentes.

Los resultados que destacan de las soluciones son:

- Trabajar con producto propio que permita garantizar y mantener su calidad.
- Eliminación de las actividades que no aportan valor añadido, diseñando, implantando, reajustando los procesos y sus operaciones.
- Cuenta con la capacidad de flexibilidad para adaptar la comercialización a una demanda fluctuante, sin caer en el almacenamiento desmedido de existencias, pero que permita el aprovisionamiento para un latente crecimiento de la demanda.
- Ajuste de los ciclos de operación con el valor calculado el Takt time y el análisis del Cycle time.
- Permite la mejora notable de la capacidad de comercialización y distribución, a través del aprovechamiento total de los tiempos de trabajo, mejorando a su vez la actitud y capacidad de los colaboradores.

Plan de implementación y mejora continua

Teniendo un panorama amplio de la situación actual de la empresa, y con conocimiento del qué pasaría si el problema no se resolviera, se propone el siguiente plan de implementación y mejora continua para solucionar el problema y mejorar la situación de Gasoilco.

TABLA 3. PLAN DE MEJORA CONTINUA (PDCA)

P Cumplir con la programación de suministro y lograr la satisfacción del cliente, analizando la cadena de valor, para eliminar actividades que no tienen ninguna aportación a la misma.

D Adopción de la metodología Lean service en conjunto con la integración de: indicadores que permitan medir la eficiencia del proceso, así como equipos para la automatización del proceso y la adopción de un *software* ERP, todo esto con la finalidad de tener conocimiento de:

1. Las necesidades del cliente.
2. El inventario del cliente mediante la instalación de equipo y *software*.
3. El inventario de los almacenes propios.

Se promoverá la comunicación efectiva entre los departamentos de la empresa y se realizarán capacitaciones periódicas para incrementar y fortalecer las habilidades de los colaboradores.

Por otro lado, se introducirá la herramienta PDCA, que permitirá proponer un plan de acción y una posible solución efectiva de futuros problemas, esto de la mano del uso herramientas para la mejora continua.

Se normará cada uno de los procesos, con la finalidad de que cada uno de los colaboradores conozca los procedimientos y se alinee a ellos, al mismo tiempo que puedan hacer aportaciones e innovar dentro del proceso.

C Se realizará el seguimiento de las propuestas mejoradas y de los indicadores por medio de encuestas y medición de los resultados obtenidos con los históricos.

A Evaluada la etapa anterior, se procederá a realizar los cambios pertinentes para lograr los resultados deseables, y se analizará la problemática del por qué no funcionó el plan mediante la herramienta 5 (por qué, que se mencionó en la tabla 2); esto deberá ser documentando y se procederá a la actualización de los procesos.

Conclusiones

De acuerdo con el proceso de implantación y el plan de mejora propuesto, se observó una resistencia al cambio por parte de un grupo de personas que forman parte del equipo, presentando un pensamiento de silo desfavorable para la organización, mostrándose renuentes ante el uso y la aplicación de un sistema que permita el control de la información que se requiere para una correcta operación.

Por otro lado, se observa que al normar los procesos ha logrado mejorar los tiempos de entrega al almacén y cliente final, dado que se cuenta con una buena logística de operaciones, realizada por un tercero; se tiene, en todo momento, el control del inventario con el que se cuenta, así como la información detallada que caracteriza a cada uno de los clientes de Gasoilco. De igual forma, la gestión de compra de los equipos ha mejorado, realizándose en tiempo y forma de acuerdo con la base de datos de cada cliente.

Tanto la logística de operaciones y el equipo instalado a cada cliente, permite tener una mejor visión para establecer una correcta programación, ya que se conocen los tiempos de carga-descarga (equipos) y los tiempos aproximados de traslado de cada almacén hacia el destino final (logística), obteniendo con ello la satisfacción del cliente.

Además, es de mencionar que este sistema permitió mejorar la gestión de cobranza identificando un gran número de facturas pendientes de pago y el cliente correspondiente, permitiendo descargar la información en el caso necesario para su análisis o presentación al cliente. Hoja de cálculo presentada al cliente con facturas pendientes, logrando tener cuentas en cero y al corriente.

Recomendaciones

A pesar de los buenos resultados que se obtuvieron de la implementación y plan de mejora propuestos, consideramos que es importante integrar un cronograma con actividades que permitan mejorar el ambiente laboral, como reuniones semanales en las que se pueda transmitir las problemáticas e inquietudes en el equipo de trabajo, permitiendo romper con los silos; es importante que la empresa considere el dejar ir a personas que obstaculicen el buen funcionamiento de la misma y con resistencia al cambio y, a la vez, contar con colaboradores altamente comprometidos.

Por lo anterior, se concluye que el plan de mejora propuesto y la implementación de la filosofía *Lean service* fue benéfico para la empresa, mejorando sus operaciones y disminuyendo sus costes de operación.

Bibliografía

- AC-MP (2018, 24 de enero). *Seis Sigma: Un método para mejorar procesos y reducir costes*. <https://acmplean.com/actualidad/seis-sigma-como-reducir-costes-y-mejorar-los-procesos-productivos/>
- Admin (2014, 19 de marzo). *Inventarios. El arte de hacer más con menos*. <http://inventarios.org/tag/lean-manufacturing/>
- Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH; 2018). *La cadena del sector hidrocarburos*. <https://www.anh.gov.co/porta regionalizacion/paginas/la-cadena-del-sector-hidrocarburos.aspx>
- Aguilar Escobar, V. y Garrido Vega, P. (2013, 12 de septiembre). “Gestión Lean en logística de hospitales: Estudio de un caso”. *Revista de calidad asistencial*, 28(1), pp. 42-49. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X12000978>
- Berenguer, J. M. y Ramos Yzquierdo, J. A. (2008). *Manual de técnicas del CMP*. Editorial EUNSA.
- Cabrera, R. (s.f). *vSM. Mapeo del flujo de valor. vSME. Extendido para cadena de suministro*. <https://books.google.com.mx/books?id=tzgAUpkc4-cC&>
- Carballo, B., Arellano, A. y Ríos, N. (2018, 24 de agosto). La Gestión de Procesos Esbeltos como principio de mejora. Un caso aplicado a una comercializadora. *3C Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico*, 7(3), pp. 60-81. <https://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070335.60-81/>
- Fuster, L. (2020, agosto). *Impacto de las Metodologías Lean service, Lean Six Sigma y Lean Management en el sector Consultoría y Servicio* [tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18231/fuster_rojas_luis_impacto_metodologias_lean.pdf
- Garrido, E. (2017, 27 de noviembre). La filosofía *lean* en servicios. *San Telmo Business School*. <https://www.santelmo.org/opinion/la-filosofia-lean-en-servicios>
- Gupta, S. y Sharma, M. (2015, 29 de diciembre). Lean services: a systematic review. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(8), pp. 1025-1056. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2015-0032>
- Hanemann, R. y González, O. (2006). *Value Stream Mapping Aplicado al Sector Servicios*. [seminario de Tesis, Universidad de Chile] Repositorio de la Universidad de Chile. <https://tinyurl.com/yc2r8wv9>
- Lean Manufacturing. (2016, 17 de marzo). *El Lean Service, una necesidad en los procesos de las organizaciones de servicio*. <https://www.leanmanufacturinghoy.com/el-lean-service-una-necesidad-en-los-procesos-de-las-organizaciones-de-servicio/>

- Merma, A. y Miranda, I. (2020). *Análisis del uso de Tecnologías Lean en el Sector Servicios*. [tesis de licenciatura, Universidad Católica de San Pablo]. Repositorio de la Universidad Católica de San Pablo. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16637/1/merma_pauli_ang_lea.pdf
- Pérez, A. (2018, 1 de septiembre). *Lean management: metodología, orígenes y principios*. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/lean-management-metodologia-origenes-y-principios>
- Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia (2013, 12 de agosto). *Metodologías Lean. Lean Service*. <https://www.isotools.org/2013/08/12/metodologias-lean-lean-service/>
- Redacción APD. (2019, 27 de agosto). *Lean Six Sigma: ¿Cómo funciona esta metodología para reducir fallos?* <https://www.apd.es/lean-six-sigma-como-funciona/>
- Rueda, J. (2013, noviembre). *Value Stream Mapping (vsm)*. <http://mapadelflujodevalor.blogspot.com/2013/11/origenes-de-la-herramienta.html>
- Ruiz, J. (2020, 22 de enero). ¿Qué es un Sistema de Gestión del Servicio? *Icorp blog*. <http://www.icornp.com.mx/blog/sistema-de-gestion-del-servicio/>
- S&P Global Platts. (2021). *Evaluaciones de precios*. <https://www.spglobal.com/platts/es/our-methodology/price-assessments>
- Secretaría de Relaciones Exteriores (SER; 2021). *Iniciativa conjunta de México y Estados Unidos para combatir la pandemia de COVID-19*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sre/prensa/iniciativa-conjunta-de-mexico-y-estados-unidos-para-combatir-la-pandemia-de-covid-19>
- Servicio de Administración Tributaria (SAT; 2021, 12 de febrero). *Capacitan SAT y Sedena a funcionarias y funcionarios de Aduanas y Puertos en Seguridad Nacional*. <https://www.gob.mx/sat/prensa/capacitan-sat-y-sedena-a-funcionarias-y-funcionarios-de-aduanas-y-puertos-en-seguridad-nacional-025-2021?idiom=es>
- Socconini, L. (2019). Lean Manufacturing. Paso a Paso. En L. Socconini (Ed.), *Lean Manufacturing. Paso a Paso* (p. 20). Marge Books.

CAPÍTULO 3

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE EMSSANAR EN PASTO, COLOMBIA

*Evaluation of the dispensing process of the Emssanar
pharmaceutical service in Pasto, Colombia*

Mónica Doralis Ortega Urbano¹
Juan Flores Preciado²

Resumen

Este capítulo se presentan los resultados de la investigación titulada: “Evaluación del proceso de dispensación del servicio farmacéutico de Emssanar en Pasto, Colombia”, teniendo en cuenta que la dispensación es la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos (DM) a un paciente con la respectiva información sobre la administración y el uso adecuado de los mismos, dicha información es exclusiva del regente de farmacia y el químico farmacéutico, para que ésta sea eficaz y el tiempo de entrega sea oportuna.

Teniendo en cuenta este factor, el presente informe tuvo como finalidad evaluar el proceso de dispensación y realizar un diagnóstico sobre la calidad de dicho servicio definiendo estrategias para mejorar la situación de los usuarios.

¹ Doctorado en educación UCCEG de México. Magister en gerencia y asesoría financiera. Contadora pública. Tecnóloga en regencia de farmacia. Docente investigadora. Directora del programa de regencia de farmacia de la Universidad Santiago de Cali, Colombia. monicaortegaurbano@gmail.com, regenciadefarmacia@usc.edu.co

² Doctor en administración por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México. 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. jflores@uocol.mx

Los resultados fueron analizados para el diseño de una campaña educativa que suministre la información sobre el uso y manejo adecuado de los medicamentos y DM, su almacenamiento, recomendaciones, peticiones, quejas, preguntas y reclamos; además, se dio una información explicativa acerca de cómo funciona el proceso de dispensación, plasmados en un plegable que fue entregado a cada uno de los usuarios, después de que ellos escucharan la campaña educativa.

Palabras clave: proceso de dispensación, servicio farmacéutico, prescripción médica, uso adecuado de medicamentos, Emssanar Pasto

Abstract

This chapter presents the results of the research titled: “Evaluation of the dispensing process of the Emssanar pharmaceutical service in Pasto, Colombia”, taking into account that dispensing is the delivery of one or more medications and medical devices (DM) to a patient with the respective information on the administration and proper use thereof, said information is exclusive to the pharmacy manager and the pharmaceutical chemist, so that it is effective and the delivery time is timely.

Taking this factor into account, the purpose of this report was to evaluate the dispensing process and carry out a diagnosis on the quality of said service, defining strategies to improve the situation of users.

The results were analyzed for the design of an educational campaign that provides information on the proper use and management of medications and DM, their storage, recommendations, requests, complaints, questions and claims; In addition, explanatory information was given about how the dispensing process works, captured in a folder that was delivered to each of the users, after they listened to the educational campaign.

Keywords: dispensing process, pharmaceutical service, medical prescription, proper use of medications, Emssanar Pasto

Introducción

En Colombia no se cuenta con un programa específico para errores de medicación (EM) y no se dispone de datos oficiales sobre su ocurrencia; teniendo en cuenta que un EM es un acontecimiento causado por la utilización inadecuada de un medicamento y que puede evitarse, éste se presenta por diferentes factores como la selección de forma inadecuada de un medicamento, la dosis o ruta de administración, la duración de la terapia, la prescripción errónea por la falta de evaluación que puede llegar a causar un daño potencial de

acuerdo con las características o comorbilidades del paciente y que, según la investigación realizada por Moreno *et al.* (2005, p. 5), el proceso más implicado en los EM fue la dispensación, seguido por la prescripción, transcripción y administración.

Esta investigación tuvo como objetivo general “evaluar la calidad del proceso de dispensación del servicio farmacéutico (SF) de Emssanar con relación a la atención prestada a sus usuarios y así contribuir a prestar un servicio de calidad, este objetivo se cumplió por medio de objetivos específicos que incluyen la recolección de información a través de una encuesta y la intervención con la comunidad por medio de la entrega de plegables informativos”. Fue de tipo cuantitativa, con una población de 5,700 usuarios, de los cuales se obtuvo una muestra de 148 encuestados.

La interpretación de la información suministrada permitió establecer las características sociodemográficas, el conocimiento y calificación que los usuarios tienen sobre el término de dispensación, las quejas y reclamos por parte de los mismo; además, con la observación por parte de los investigadores, se identificaron algunas falencias que se presentan dentro del SF.

Planteamiento del problema

El problema de la investigación se enmarcó en el contexto de la evaluación de la dispensación en el SF de Emssanar de la ciudad de San Juan de Pasto, Colombia, y más precisamente en la falta de información sobre el uso adecuado de los medicamentos que reciben los usuarios, esto se logró identificar por la inconformidad de los usuarios al reportar diferentes quejas y reclamos por el servicio prestado, ya que no da respuesta de manera oportuna a la totalidad de los tratamientos prescritos por el profesional de la salud, afectando así a la correcta adherencia del tratamiento para una pronta recuperación del paciente.

Emssanar es una entidad promotora de salud ubicada en el suroccidente colombiano que presta servicios de salud, uno de ellos es el SF presente en los diferentes puntos de la ciudad de San Juan de Pasto. Maneja una población aproximada de dos millones de afiliados, de los que diariamente en las farmacias son dispensadas más de mil fórmulas, en las cuales se ha encontrado en primera instancia la falta de *stock* de medicamentos, generando inconformismo a la hora de recibir sus tratamientos.

Cabe resaltar que la mayoría de los usuarios viven en las veredas, a las afueras de la ciudad, y cuando los medicamentos no son entregados en su totalidad, estos usuarios presentan dificultad al momento de volver a reclamarlos, ya que se presentan factores como la falta de transporte, olvido y expiración del tiempo de entrega para la fórmula médica, afectando el cumplimiento efectivo de sus tratamientos.

Otro punto que mantiene inconforme a los usuarios es la falta de una correcta información sobre el uso adecuado de los medicamentos por parte del personal encargado del SF, afectando así la correcta administración de los medicamentos y/o DM que pueden originar la falta de adherencia al tratamiento y la efectividad del mismo, todo esto se debe a la escasez de personal capacitado para tal fin, quienes deben atender un gran número de usuarios por lo que dificulta una atención de calidad, dejando en los pacientes vacíos de información de suma importancia para el uso adecuado de los medicamentos, convirtiéndose así la labor del regente de farmacia en una tarea mecánica de sólo despachar medicamentos sin brindar la información correspondiente y oportuna para el correcto uso y administración del medicamento.

El SF en Colombia cada día presenta diferentes falencias, es por ello que fue creada la política farmacéutica nacional en el año 2003, cuyo propósito es optimizar la utilización de los medicamentos, reducir las inequidades en el acceso y asegurar la calidad de los mismos en el marco del sistema de seguridad social en salud, la cual se rige por tres ejes: acceso, calidad y uso adecuado, todo con el fin de mejorar el servicio pensando en la seguridad del paciente.

Este estudio permitió realizar la evaluación de los procesos de dispensación, detectando diferentes falencias relacionadas con la falta de *stock* en medicamentos y la escasa información por parte del personal del SF, lo que originó aportar por medio de campañas de intervención a los usuarios de Emssanar, brindando información oportuna sobre el uso adecuado de medicamentos y DM, así como la correcta administración de los mismos. Por otra parte, se entra a realizar un análisis de los reclamos y quejas realizadas por los usuarios derivadas de la inconformidad en la prestación del SF en un tiempo determinado para retroalimentar las mejoras implantadas y garantizar que no se vuelvan a presentar más irregularidades. Por otra parte, con este estudio se pretende que el personal del SF participe en capacitaciones de actualización en normatividad en la materia; se sugiere actualizar anualmente el manual de gestión del SF para mejorar constantemente los procesos y prestar un servicio de calidad a los usuarios.

Objetivo

El objetivo general de esta investigación fue evaluar la calidad del proceso de dispensación del SF de Emssanar en San Juan de Pasto, Colombia, con relación a la atención prestada a los usuarios para contribuir a la búsqueda de un servicio de calidad.

Pregunta de investigación

¿Cómo se maneja el proceso de dispensación en el SF de Emssanar en San Juan de Pasto, Colombia?

Justificación

Emssanar es una empresa promotora de salud del régimen subsidiado que integra a más de un millón 200 mil afiliados en el sur occidente colombiano; cuenta con una red de 270 IPS en los departamentos de Nariño, Putumayo, Cauca y Valle, integradas a través de un innovador Centro de Contactos que permite mejorar la atención al usuario. Tiene como misión ser una organización de la economía solidaria que asegura el riesgo en salud de la población afiliada al régimen subsidiado en el suroccidente colombiano, que garantiza servicios de salud de calidad mediante la implementación de un modelo preventivo y una eficiente administración de los recursos a través de personal competente y comprometido con la solidaridad, liderazgo y responsabilidad social (Emssanar EPS, 2022).

Esta investigación fue útil porque proporcionó información de gran relevancia para dar a conocer a la EPS de Emssanar, aportando a una correcta toma de decisiones en busca del mejoramiento de la calidad del SF.

El diagnóstico del estado actual de la gestión de la calidad en el SF llevado a cabo a través de esta investigación, es la base para definir estrategias que permitan cerrar la brecha entre la situación y los requerimientos de los usuarios de los servicios de la salud, disminuyendo así la probabilidad de cometer EM además de inconsistencias en la definición del modelo mejorando la utilización eficiente de los recursos disponibles al servicio de la salud de la comunidad.

Metodología

El proyecto se fundamentó en el paradigma cuantitativo, que parte de la formulación de variables seleccionadas en forma específica y limitada, puesto que se hizo una sistematización de la información recolectada a partir de las encuestas aplicadas a la población sujeto de estudio, mediante tablas estadísticas, con un enfoque empírico analítico, ya que se privilegia, como criterio de validez, el uso de ítems provenientes de la experiencia de la población en estudio, los cuales fueron tratados analíticamente desde una lógica estadística, estableciendo correlaciones entre las diferentes variables.

El proyecto se enmarcó dentro de un tipo de investigación descriptiva, misma que permite plasmar de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés y en este caso se enfoca en los usuarios del SF de Emssanar.

Población y muestra

La población definida como objeto de estudio fueron los usuarios del SF de Emssanar, sede Aurora, que tienen Sisben uno (1). El Sisben es el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales, que permite clasificar a la población de acuerdo con sus condiciones de vida e ingresos. Esta clasificación se utiliza para focalizar la inversión social y garantizar que sea asignada a quienes más lo necesitan (Gobierno de Colombia, 2022).

La definición de la muestra de los usuarios se realizó de conformidad con el volumen de atención prestada por el SF, al respecto, y según la información suministrada por el área de farmacia y los registros propios del SF, el número de pacientes atendidos en el mes fueron de cinco mil 760, generando una fórmula por cada uno de ellos.

El cálculo de la muestra se realizó mediante un proceso estadístico generalmente aceptado en función del promedio estimado de despacho de fórmulas durante un determinado mes que equivale a 5,760 pacientes atendidos. El resultado obtenido con un margen de confianza del 1.96% fue de 148 usuarios que se encuestaron en el desarrollo de esta investigación.

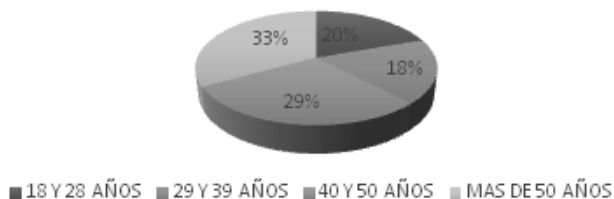
Resultados

Análisis e interpretación de la información

A continuación, se presentan las tablas, gráficas y el respectivo análisis de cada uno de los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los usuarios del SF de Emssanar de la ciudad de San Juan de Pasto.

Características sociodemográficas

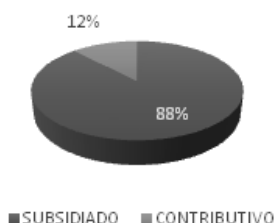
GRÁFICA 1. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE EDAD DE LOS USUARIOS DEL SF DE EMSSANAR



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 1 indica que de 148 usuarios encuestados el 33% corresponde a 49 usuarios con más de 50 años, el 29% equivalente a 43 usuarios entre 40-50 años, el 20% a 29 usuarios entre 18-28 años y el 18% corresponde a 27 usuarios entre 29 y 39 años. Lo anterior demuestra que, al momento de valorar la calidad en la prestación del servicio en la farmacia, la calificación obtenida está dada en su mayoría por los usuarios que se encuentran en un rango de edad mayor de 50 años y en menor proporción los demás rangos de edad.

GRÁFICA 2. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL TIPO DE AFILIACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SF DE EMSSANAR

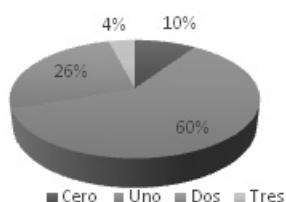


Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 2 indica que, de 148 usuarios encuestados, el 88% corresponde a 130 usuarios que tienen tipo de afiliación subsidiado y el 12% equivale a 18 usuarios que tienen un tipo de afiliación contributivo.

El sistema de salud denominado régimen subsidiado es una vía de acceso efectiva al ejercicio del derecho fundamental de la salud. El régimen subsidiado es el mecanismo por el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado. Teniendo en cuenta los datos nombrados anteriormente, en cuanto a que la mayoría de los usuarios encuestados tienen acceso a la salud a través del Sisben y son atendidos en Emssanar, la dispensación de los medicamentos se hace directamente en el SF.

GRÁFICA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS DEL SF DE EMSSANAR

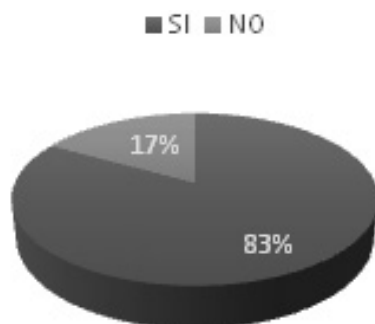


Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 3 indica que, de 148 usuarios encuestados, el 60% corresponde a 89 usuarios que tienen un estrato socioeconómico uno, el 26% equivale a 39 usuarios que tienen un estrato socioeconómico dos, el 10% equivale a 14 usuarios que tienen un estrato socioeconómico de cero, y el 4% equivale a 6 usuarios de un estrato socioeconómico de tres. Con la información anterior, se concluyó que la mayoría de los usuarios del sf de Emssanar pertenecen al régimen subsidiado, conocido como un mecanismo que proporciona salud gratuita a la gente de bajos recursos de la ciudad. Esta pregunta confirma que lo dicho anteriormente es cierto, ya que la mayoría de los usuarios pertenecen al estrato uno.

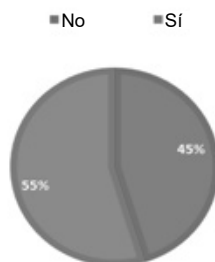
Dispensación

GRÁFICA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE LA INFORMACIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL SF



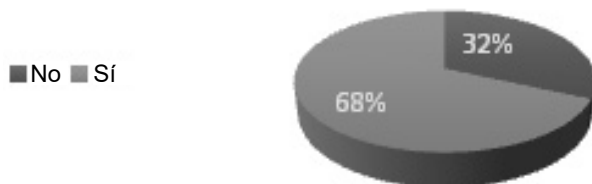
Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 4 indica que, de 148 usuarios encuestados, 83% corresponde a 123 usuarios a los cuales sí se les brinda información acerca del cumplimiento del tratamiento y manejo adecuado de los medicamentos, y el 17% equivale a que a 25 usuarios no se les brindan información necesaria acerca del cumplimiento del tratamiento y manejo adecuado de los medicamentos. Siendo muy alta la respuesta afirmativa en comparación con los que respondieron de forma negativa, se puede concluir que el personal del sf de Emssanar sí está cumpliendo una de sus funciones plasmadas en la Resolución 1403, que es impulsar estilos de vida saludables y el uso adecuado de los medicamentos y DM, entre otras.

GRÁFICA 5. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS MEDICAMENTOS**LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS ES OPORTUNA?****Fuente:** Elaboración propia.

La gráfica 5 indica que, de 148 usuarios encuestados, 55% corresponde a 81 usuarios para los cuales la entrega de medicamentos sí es oportuna, y el 45% equivale a que 67 usuarios quienes dicen que la entrega de medicamentos no es oportuna.

Los usuarios coincidieron en que la entrega de los medicamentos no es oportuna, manifestando que muchas veces no hay disponibilidad en las medicinas que ellos requieren. Lo que los usuarios no conocen es el proceso que debe cumplir Emssanar para la compra de estos insumos y, por parte de los usuarios, ignoran que algunas veces deben presentar autorizaciones para la entrega oportuna de los medicamentos, las quejas por la entrega inoportuna son por falta de comunicación entre usuarios y personas.

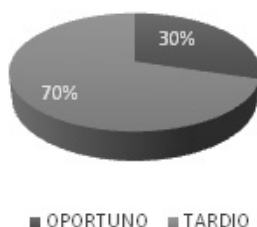
*Quejas y reclamos***GRÁFICA 6. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE LA SUFICIENCIA DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA FARMACIA****Fuente:** Elaboración propia.

La gráfica 6 indica que, de 148 usuarios encuestados, 68% corresponde a 101 usuarios a los cuales el personal que labora en la farmacia les parece

suficiente, y el 32% equivale a que 47 usuarios dicen que el personal que labora en la farmacia no es suficiente.

Después de que se analizaron las respuestas de los usuarios y la observación realizada por los investigadores, se concluyó que sí se necesita más personal en el SF, ya que las filas son largas a cualquier hora del día, esto hablando del punto más crítico llamado sede Aurora, siendo éste el punto donde los usuarios manifiestan que la mayoría de veces les entregan las fórmulas completas.

GRÁFICA 7. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR CALIFICACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

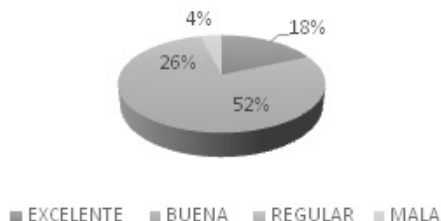


Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 7 indica que, de 148 usuarios encuestados, el 70% corresponde a 104 usuarios que califican el tiempo de atención como tardío, y el 30% equivale a 44 usuarios que califican el tiempo de atención como oportuno.

La respuesta negativa a esta pregunta se complementa con el hecho de que no hay suficiente personal para la atención de los usuarios, por esta razón manifiestan que la atención es tardía, esto refiriéndose al punto más crítico, que es el que queda en la Aurora. Los usuarios que manifestaron que la atención es oportuna, en su mayoría fueron atendidos en puntos como Parque Bolívar o Lorenzo.

GRÁFICA 8. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA EN EL SF DE EMSSANAR

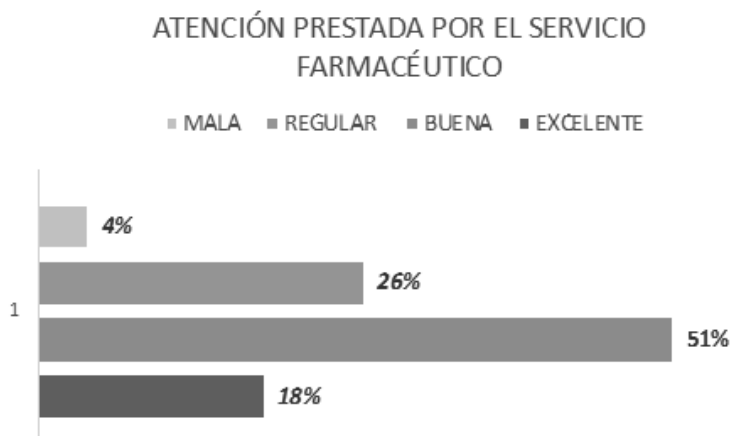


Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 8 indica que, de 148 usuarios encuestados, 51% corresponde a 76 usuarios que califican la atención prestada por el SF como buena, el 26% equivale a 39 usuarios que la califican como regular, el 18% corresponde a 27 usuarios que califican la atención prestada como excelente, y el 4% equivale a seis usuarios, quienes mencionan que es mala la atención prestada por el SF.

La respuesta a esta pregunta es un punto a favor para Emssanar, ya que los usuarios han manifestado que la atención es buena y, aunque en poca cantidad, los que respondieron mala y regular, según lo observado por los investigadores, son usuarios que han ido repetidamente al servicio y no han encontrado los medicamentos, o son personas que no entienden los procedimientos a seguir para recibirlos y van repetidamente a que les repitan una y otra vez lo que deben hacer. En conclusión, nos encontramos con una gran cantidad de usuarios satisfechos con el servicio, punto a favor para Emssanar.

GRÁFICA 9. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE RESPUESTA ANTE SU QUEJA O RECLAMO



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 9 indica que, de 148 usuarios encuestados, 86% corresponde a 128 usuarios que, ante su queja o reclamo a Emssanar, no han obtenido respuesta, y el 14% equivale a 20 usuarios que, ante su queja o reclamo a Emssanar, sí tuvieron una respuesta.

Conclusiones

En las características sociodemográficas de los usuarios, se concluyó que existen personas que tienen un nivel de escolaridad primaria, por lo tanto, necesitan de mayor información acerca de la prescripción médica.

En cuanto a la dispensación, se concluye que existe satisfacción en la entrega oportuna de medicamentos, aunque algunos no son cubiertos por el Plan Obligatorio de Salud (POS), por lo cual necesitan de una previa autorización, procedimiento que no todos los usuarios conocen. Los usuarios del SF se encuentran de acuerdo con la presentación del personal que labora en la farmacia.

Se establece la necesidad de más personal en el SF, debido a la cantidad de usuarios que asisten al servicio; además, se encontró una gran cantidad de usuarios que viven en los alrededores de la ciudad, por esta razón se necesita de atención más ágil y oportuna para que los beneficiarios tengan un pronto regreso a sus hogares.

Recomendaciones

Para Emssanar, del municipio de Pasto, se sugiere establecer una mayor capacitación al personal, dirigida a que se brinde una atención amable y colaboradora a los usuarios que acuden a su SF. Se recomienda, asimismo, que se aceleren los trámites para la autorización de medicamentos.

De igual manera, valorar la contratación de más personal en el SF, ya que la cantidad de usuarios que asisten es mucha, y al ser provenientes de veredas y zonas rurales, se requiere de una atención más ágil y oportuna para que las personas puedan trasladarse pronto a su lugar de residencia.

Teniendo en cuenta que la mayoría de los usuarios pertenecen al nivel de escolaridad primaria, se recomienda que el personal sea más capacitado para brindar mejor atención, que sean tolerantes para brindar la información necesaria acerca de los medicamentos y su uso adecuado.

Bibliografía

- Banco de la República (2008). *Actividad cultural, Edición 226, Credencial, Historia San Juan de Pasto*. <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/revistas/credencial/octubre2008/pasto.htm>
- Biblus.us (s.f.). *Estudio de la satisfacción del cliente*. <https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Botia, O. y Rivera, D. (2008). *Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente Unipharm, Bogotá* (tesis de grado para obtener título de administración de empresas). Universidad de la Salle. <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08?sequence=1>
- Bucheli, M.; Chávez, K.; Narváez, A. (2016). *Estado del sistema de gestión de la calidad del servicio farmacéutico del centro de salud indígena del resguardo de males "Ips Censaim", Municipio de Córdoba (Nariño)*. Trabajo para obtener el título de tecnólogo en regencia de farmacia. RAI.

- Club atención farmacéutica (s.f.). *Blog, atención farmacéutica*. <http://www.ugr.es/~atencfar/>
- Díaz, I. (2013). *Evaluación de la atención prestada y el nivel de satisfacción de los usuarios en la droguería + ahorro de apartado* (trabajo de grado tecnología). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/1757/1/52301404.pdf>
- Empresa solidaria de salud de Nariño (Emssanar). *Página institucional, Nariño*. <http://www.emssanar.org.co/>
- Emssanar EPS (2022, 3 de marzo). *Inicio*. <http://www.emssanar.org.co/>
- Gobierno de Colombia (2022, 6 de marzo). *Sisben*. <https://www.sisben.gov.co/paginas/que-es-sisben.aspx>
- Ministerio de la proyección social (2007, 14 de mayo). *Resolución número 1403*. https://www.minsalud.gov.co/normatividad_nuevo/resolucion%201403%20de%202007.pdf (6/03/2016).
- Moreno-Gutiérrez, P. A.; Machado-Alba, J. E. y Moncada-Escobar, J. C. (2005). *Errores de medicación en pacientes ambulatorios de Colombia 2005-2013*. Audifarma, S.A. <https://tinyurl.com/5n8k2cd3>
- Ordóñez, A. y Romo, P. (2012, diciembre). *Satisfacción de la calidad de atención en el proceso de dispensación a los usuarios del servicio farmacéutico del hospital San Carlos E.S.E del municipio de San Pablo en el periodo febrero a diciembre de 2012* (trabajo para obtener el título de tecnólogo en regencia de farmacia). RAI.
- Presidencia de la República (2005, 28 de junio). *Decreto 2200: Artículo 7*. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/norma1.jsp?i=16944>
- Rodríguez Álvarez, M. (2004). *Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial* (tesis profesional). Universidad Veracruzana. <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/14/1/rodriguezalvarez.pdf>(10/05/16)
- Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (s.f.). *Código de ética*. <http://www.sefh.es/pdfs/codigoeticafarmaceutica.pdf>
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). *Capítulo 4, educación al Usuario*. <https://tinyurl.com/yckfykx5>
- Viquez, A. A.; Sánchez, A. Q. y Palma, M. E. R. (2012). “Errores detectados en la dispensación de medicamentos en un hospital público en Costa Rica”. *Pharmaceutical Care-La Farmacoterapia*, 1(1), pp. 11-16.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DEDUCTIVO DE LA COMPETITIVIDAD, PRODUCTIVIDAD Y ESTRATEGIA

Deductive analysis of competitiveness, productivity and strategy

Jaime Apolinar Martínez Arroyo¹
Marco Alberto Valenzo Jiménez²
Arcadio González Samaniego³

Resumen

El objetivo de este trabajo es revisar la literatura acerca de la importancia de la competitividad en las organizaciones, señalando que ésta es efecto de la productividad, como lo menciona el Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés) en sus conceptos emitidos en los informes del *Índice de Competitividad Global* 2015 y 2019, y en la edición especial para 2020, en el cual se plantea la medición con variables que incentivarán la productividad de las organizaciones como estrategia de recuperación económica tras los efectos pasados y actuales de la pandemia Covid-19.

Se propone un modelo de competitividad que relaciona la competitividad con la productividad, las estrategias generales y las estrategias específicas, en el cual se puede inferir que la aplicación de estrategias específicas y

¹ Profesor investigador en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Perfil deseable. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel 1. Miembro del Registro Estatal de Investigadores en Michoacán. jmartinez@umich.mx, <https://orcid.org/0000-0002-9926-4801>

² Profesor investigador en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Perfil deseable. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel 1. Miembro del Registro Estatal de Investigadores en Michoacán. marco.valenzo@umich.mx, <https://orcid.org/0000-0001-6155-5948>

³ Investigador posdoctoral Conahcyt. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel candidato. Investigador estatal honorífico, Gobierno del Estado de Michoacán. aragonza@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-2640-4495>

generales impacta primeramente en la productividad y está en la competitividad, aunque este punto aún no esté claro en toda la literatura.

Es un trabajo que fue demandante y se utilizó el método deductivo.

Palabras clave: competitividad, productividad, estrategia, modelo

Abstract

The objective of this work is to review the literature about the importance of competitiveness in organizations, pointing out that this is the effect of productivity, as mentioned by the World Economic Forum in its concepts issued in the reports of the Global Competitiveness Index 2015 and 2019, and in the special edition for 2020, in which the measurement is proposed with variables that will encourage the productivity of organizations as a strategy for economic recovery after the past and current effects of the Covid-19 pandemic.

A competitiveness model is proposed that relates competitiveness to productivity, general strategies and specific strategies, in which it can be inferred that the application of specific and general strategies primarily impacts productivity and is in competitiveness, although this point is still not clear in all the literature.

It is a job that was demanding and the deductive method was used.

Keywords: competitiveness, productivity, strategy, model

Introducción

La competitividad es un concepto multifactorial, ya que se ve involucrada una gran cantidad de áreas del conocimiento y de la investigación. Al igual que con muchos otros conceptos que pueden ser difíciles de definir, intuitivamente se entiende que las empresas, industrias y países se esfuerzan por ser “más competitivos” en lugar de “menos competitivos”. Además, intuitivamente, se aprecia que la competitividad es una medida de desempeño en comparación con el desempeño de otras entidades similares (Wilson, 2018). En el párrafo siguiente, el autor destaca la simplicidad de los métodos que en la actualidad se utilizan para resolver problemas, en relación con las metodologías usadas en siglos anteriores.

En la filosofía contemporánea de la ciencia circulan varias metodologías, pero todas ellas se diferencian mucho de lo que usualmente se entiende por “metodología” en el siglo XVII, e incluso en el XVIII; en aquel entonces se esperaba de la metodología que proveyese a los científicos de un manual de reglas mecánicas para resolver problemas. En la actualidad tal esperanza ha sido abandonada, las metodologías modernas o “lógicas del descubrimiento”

consisten simplemente en un conjunto de reglas (quizá no rigurosamente interrelacionadas, mucho más mecánicas) para la evaluación de teorías ya elaboradas. El auténtico progreso de la ciencia es acumulativo y tiene lugar en el terreno uniforme de los hechos comprobados (Lakatos, 1987).

El contexto actual en que actúan las organizaciones es impredecible y demandante, y todo está en cambio constante, complementado con los gustos volátiles del consumidor y una competencia creciente tecnológicamente cada vez más poderosa, creativa y gerencialmente muy capaces. Esto y mucho más explica por qué las investigaciones sobre la mejor forma de competir de las organizaciones son de mucho interés entre empresarios y académicos, de tal manera que la economía mundial ha experimentado enormes cambios durante las últimas décadas, como la globalización, la desindustrialización y la liberalización comercial, entre otros, que han acercado a las economías de todo el mundo a un contacto más estrecho entre sí (Charles y Sei, 2019). Por lo tanto, es en este contexto de aumento del comercio donde la presión de la competencia global se siente cada vez con mayor intensidad, es el terreno donde se pone a prueba el cúmulo de actividades realizadas para fabricar un producto de clase mundial y llevarlos a los mercados exigentes.

El concepto de competitividad, y cómo alcanzarla, ha estado presente en las organizaciones desde mucho tiempo atrás. Actualmente se referencia mucho la competitividad en el lenguaje académico; sin embargo, existen muchas construcciones ambiguas sobre el significado del término “competitividad” y sus elementos más importantes que la propician o que la determinan. El tema de la competitividad es el punto de discusión entre académicos, y es especialmente popular en distintas áreas del conocimiento la investigación, el comercio internacional, la planeación estratégica y la economía, por mencionar algunas.

Además, el concepto de competitividad ha sido utilizado de muchas formas diferentes por distintas partes interesadas como: políticos, profesionales y académicos (Sölvell, 2015). La literatura actual muestra que la especulación sobre la competitividad es tan extensa e intensa. En virtud del hecho de que esta discusión es notable por su esencia de carácter aleatorio, conceptual y terminológico, es necesario abrir una ventana sobre sus propósitos y para proporcionar el término clave que está en el centro del debate: el concepto de “competitividad”.

Es indudable que es una especie refinada debido a su aplicación en varios niveles de generalización donde toma diversos valores y posee diferentes indicadores de ponderación; sin embargo, el tema es debatible con relación a la interacción de factores para determinar la dinámica de las relaciones competitivas, teniendo esto en cuenta, y como resultado, surge la opinión de que es casi imposible precisar cómo se forma la competitividad: ¿es aditivo, lineal o no lineal?, etcétera. Con referencia a cualquier objeto, sujeto, proceso, entre otros, cambia dependiendo de los propósitos, metas y objetivos específicos.

Contenido de estudios de investigación: se revela desde diferentes perspectivas, dependiendo del objetivo de la investigación (factores de producción, estrategia, sistema, etcétera), y el tema de competitividad (persona, empresas, regiones, país, asociaciones de integración, etcétera [Chursin y Makarov, 2015]). De tal forma que la falta de un concepto unificador genera un amplio debate sobre lo que realmente significa e implica la competitividad (Akpınar *et al.*, 2017). Es evidente que, debido al importante número de factores que integran el concepto de competitividad, se explica porqué los conceptos emitidos proporcionan una visión incompleta del problema (Salas-Velasco, 2019).

Es necesario destacar que en la literatura se menciona que la competitividad es producida por la aplicación de diferentes factores; por otro lado, en menor número, otros investigadores apuntan que la competitividad está fuertemente influenciada por la productividad, siendo ese aspecto el central en este trabajo. Con ello, el objetivo de esta investigación teórica es: realizar una revisión de la literatura y mostrar los conceptos que explican que la productividad es la aplicación eficiente de las estrategias específicas y que propicia la competitividad en las empresas, industrias y en las naciones.

Para efectos prácticos del presente trabajo se consideran como estrategias específicas todas aquellas variables como innovación, calidad, sustentabilidad, *benchmarking*, precio, costo, y una gran cantidad de variables más, que son utilizadas por los investigadores para medir la competitividad en cualquiera de sus niveles.

Referencias teóricas

Los trabajos de investigación como artículos y libros incluidos en la revisión de la literatura englobaron aquellos que tienen una relación con la competitividad, productividad y la estrategia. Se indagó con bases de datos de revistas indexadas como el *Journal Competitiveness Review de Emerald*, Springer y Elsevier, relacionadas con los temas antes mencionados. Existen muchas definiciones para describir el constructo, que van desde un tratamiento simplista, hasta términos más avanzados. Una descripción general de las definiciones de competitividad destaca tanto las similitudes como las diferencias en los enfoques para definir el concepto.

Hasta la década de los 90, el concepto de competitividad era un término habitual al que se refería como la solución, sin saber cómo lograrlo (Krugman, 1996). Debido a que la competitividad está estrechamente relacionada con el concepto de competencia, se suele considerar como la capacidad de las personas, empresas, economías o regiones para competir internamente y/o internacional (Luminita *et al.*, 2013). Al respecto, conviene resaltar que la competitividad ha evolucionado en las últimas décadas y ahora se encuentran

en el centro de la formulación de políticas públicas locales y regionales, dado que la política de competitividad es compleja y holística involucra diferentes dominios, como: innovación, educación, etcétera (Aranguren y Magro, 2020).

La política de competitividad es un concepto difuso sin límites claros. El concepto es nuevo y ha cobrado mayor importancia en las últimas décadas, especialmente a nivel regional, debido al cambio en el discurso de la competitividad territorial de un enfoque nacional a uno regional. La importancia del nivel regional para la competitividad proviene de la relevancia de la proximidad y la geografía para el desarrollo territorial (Aranguren *et al.*, 2017). La competitividad se puede analizar desde el nivel de producto, nivel de empresa, nivel de industria y a nivel nacional:

- a) *Competitividad nacional.* Este concepto está relacionado con la capacidad de crecimiento económico nacional. Para medirla se aplican algunos factores como las políticas e instituciones, que determinan la productividad de un país. La competitividad nacional está asociada a la economía nacional y debe tener lugar en el ámbito exterior;
- b) *Competitividad de la industria.* A nivel industrial, la competitividad se considera como la capacidad de las empresas de un país para lograr la persistencia en comparación con los competidores extranjeros, sin protección ni subsidios (Porter, 1990). Existen algunas medidas para evaluar la competitividad a nivel industrial, como la rentabilidad general de las empresas del país en la industria dada, la balanza comercial del país en esa industria, el saldo de inversión extranjera directa saliente y entrante y las variables directas de costo y calidad a nivel industrial (Farhikhteh *et al.*, 2020). Recientemente, un estudio realizado reveló que los sectores de la agricultura y la industria pueden expandirse más debido a la competitividad (Kalim *et al.*, 2019). La competitividad de la industria natural es casi similar a la competitividad nacional y empresarial (Danaei *et al.*, 2015);
- c) *Competitividad empresarial.* Se refiere a la competitividad del producto, la eficiencia, la postura y eficacia firme en cuanto a reestructuración, estímulo de ventas y demanda. La competitividad empresarial está sujeta a su capacidad a través de la renovación y mejora continua, para diseñar y mantener la ventaja competitiva sostenibles, lo que lleva a un mayor rendimiento económico durante largos periodos (Ahmedova, 2015). Las herramientas aplicadas para evaluar el entorno competitivo consisten en los cinco factores competitivos de Porter, la evaluación de la cadena de valor y el enfoque basado en los recursos (Flanagan *et al.*, 2007), y
- d) La *competitividad del producto* se define como el potencial distintivo frente a la producción similar en la demanda del consumidor (Chursin y Makarov, 2015).

Competitividad

El WEF, que mide la competitividad entre países desde 1979, y que además menciona que, en realidad, existen sólo algunas definiciones sobre este tema la definen como “El conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país”. Otros conceptos son sutilmente diferentes, pero todos generalmente usan la palabra “productividad” (WEF, 2018).

En este mismo sentido, Porter *et al.* (2011) emiten este concepto: “La competitividad es la productividad con la que una nación utiliza sus recursos humanos, naturales y capitales”.

De igual forma, la Unión Europea la define como sigue: “En la raíz de la competitividad se encuentran las instituciones y las políticas microeconómicas que crean las condiciones en las que las empresas pueden surgir y prosperar, y se recompensa la creatividad y el esfuerzo individuales. Otros factores que apoyan la competitividad son las políticas macroeconómicas que promueven un entorno empresarial seguro y estable” (European Union, 2011).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2012) la define como: “La competitividad es el grado en que el país genera, mientras está y permanece expuesto a la competencia internacional, ingresos de factores relativamente altos y niveles de empleo de factores”.

En este orden, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 1999) la define de la siguiente manera: “La competitividad es la medida en que una nación puede, en condiciones de mercado libres y justas, producir bienes que pueden ganar participación en el mercado internacional y aumentar los ingresos reales de los productores”.

De igual modo, Huo (2014) la define señalando que: “La competitividad de un país representa su capacidad para mantener una posición relativa preferible en el comercio con el resto del mundo”. Similarmente a los anteriores conceptos este autor la define así: “La competitividad es la capacidad de un país para beneficiarse del intercambio global de bienes y factores” (citado en Wenzel y Wolf, 2016).

En estas definiciones, la competitividad se describe como una habilidad o capacidad, vinculada a la productividad y los niveles de exportación. Además, varias definiciones apuntan a que la competitividad está en una escala, donde podría haber aumentos, disminuciones o ningún movimiento. Cabe mencionar que, las definiciones mencionadas anteriormente se centraron en el nivel micro o empresarial, o en el nivel macro o nacional (Wilson, 2018).

Productividad

La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad. La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad (Robbins y Judge, 2009). Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2009).

Por lo tanto, la productividad puede considerarse como la medida global del desempeño de una organización. Es aquí donde radica la importancia de obtener mayor productividad en los diferentes ámbitos, como las personas, organizaciones, regiones, estados y naciones.

El aumento de la población mundial, la necesidad de las empresas de producir más y mejor pueden ser lo que motiva la productividad. La productividad puede medirse y analizar las circunstancias micro y macroeconómicas. Y ésta se define: “La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” (Carro Paz y González Gómez, 2017, p.16). Son tres los factores que inciden en la productividad: recurso humano, sistema productivo y medio ambiente.

En este mismo sentido, el Informe de Competitividad Global del WEF 2020, titulado *Cómo se están desempeñando los países en camino a la recuperación*, menciona que en esta edición especial del *Informe de competitividad global 2020*, analiza las prioridades para las economías que podrían ayudar a incorporar una transformación que pueda conducir a mejores resultados para la productividad, la prosperidad compartida y sustentabilidad combinado la productividad con mejores resultados para las personas y el planeta. Este momento también ofrece una oportunidad única para reflexionar sobre los impulsores fundamentales del crecimiento y la productividad que se han degradado desde la crisis financiera. Este también es un momento para determinar cómo podemos dar forma a nuestros sistemas económicos en el futuro, para que sean no sólo productivos sino que también conduzcan a la sostenibilidad y prosperidad compartida.

Este informe contiene seis variables para propiciar la recuperación económica global, las primeras cuatro son variables que inciden en la productividad y son: ambiente apto, capital humano, mercados y ecosistemas de innovación:

1. *Ambiente apto*. El entorno propicio de una economía abarca instituciones formales e informales; utilidades e infraestructura como transporte,

energía, agua y telecomunicaciones, así como el marco de condiciones establecidas por la política monetaria y fiscal y, más ampliamente, las finanzas públicas.

Con el empeoramiento de la polarización social y económica y la amenaza inminente del cambio climático, los cimientos económicos creados por un buen funcionamiento de las instituciones, un macroambiente estable y una infraestructura de alta calidad serán fundamentales; sin embargo, la calidad del entorno propicio de un país no sólo se debe evaluar la capacidad para apoyar el crecimiento y la productividad, sino también la capacidad de transformar la economía para lograr el medio ambiente y objetivos de prosperidad compartidos.

2. *Capital humano.* Se contemplan las capacidades y habilidades de individuos y poblaciones: es un factor clave de prosperidad económica y productividad. Puede ser desarrollado asegurando que las personas puedan mantener una buena salud, y están en posesión de habilidades y capacidades en demanda. El valor del capital humano se realiza en el mercado laboral a través del empleo productivo, y es desarrollado a través de la educación durante las dos primeras décadas de la vida de un individuo, así como a través de inversiones en formación a mitad de carrera. Finalmente, un conjunto de las condiciones previas alinea los incentivos entre los trabajadores y empresas, manteniendo una estrecha conexión entre salario y productividad, meritocracia en el salario y profesionalización en la gestión de empresas como condiciones previas para una mayor productividad de la fuerza laboral.
3. *Mercados.* Los mercados son los componentes básicos del funcionamiento económico. Los mercados competitivos a menudo producen bienes y servicios que satisfacen una gran variedad de necesidades humanas que se ofrecen a los mejores precios posibles; sin embargo, hay casos en los que los mercados fallan en producir los mejores resultados, particularmente cuando hay un poder de mercado concentrado, información incompleta o externalidades. Por ejemplo, la crisis financiera mundial de 2008 mostró que los mercados son ineficientes cuando una entidad tiene un incentivo para aumentar su exposición al riesgo porque no asume todos los costos de ese riesgo. En estos casos, regulaciones normativas o intervenciones públicas son necesarios para prevenir o corregir estos fallos. Durante las últimas décadas no sólo la eficiencia erosionada y la incapacidad de los mercados para contribuir por ellos mismos a la sostenibilidad de los objetivos de inclusión. La pandemia de 2020 ha exacerbado algunas de estas tendencias.

4. *Ecosistemas de innovación*. Son un proceso complejo que abarca la generación de ideas, su traducción en productos, y la comercialización de estos productos a gran escala. El éxito de éste depende de múltiples factores, como una cultura empresarial que premie el espíritu emprendedor, la asunción de riesgos y la voluntad de aceptar el cambio, un conjunto de regulaciones y normas administrativas que incentivan esta actitud, un fuerte sector de generación de conocimiento (universidades, centros de investigación y laboratorios), y colaboración entre estos centros de conocimiento y negocios comerciales.

La innovación puede ser dirigida con éxito hacia aplicaciones particularmente valiosas para la sociedad (por ejemplo, energía verde). Esta sección se centra en las tendencias en la cultura empresarial e I + D como los principales impulsores de la innovación, considerando políticas proactivas para dirigir el progreso tecnológico hacia la aceleración de los objetivos de sostenibilidad y prosperidad compartida. Dirigir la innovación y la difusión tecnológica será una de las principales prioridades para la reactivación de la economía. Como diseñan los gobiernos ambiciosos paquetes de apoyo a la economía, apalancando condiciones de financiación favorables, igualmente tienen que equilibrar la urgencia de obtener resultados inmediatos: particularmente en términos de creación de empleo, con la necesidad de comenzar a preparar una transformación económica más amplia hacia los mercados del mañana. Para cada uno de éstos, los mercados, la investigación y la innovación deben orientarse para resolver los casos de uso que pueden abordar desafíos sociales y ambientales, y generar valor económico (Klaus Schwab y Zahidi, 2020).

Las dos variables restantes son: 5. *Evaluación de países en preparación para la transformación*, y 6. *Disrupción y resiliencia*: seguimiento del impacto de la pandemia a través de opiniones ejecutivas, que están dirigidas a otros propósitos y para efectos de este trabajo únicamente se mencionarán.

Después de todo lo anterior, se muestra que la competitividad está determinada por la productividad y, a grandes rasgos, está influenciada por variables plenamente identificadas como los recursos humanos, sistemas de producción y el medio ambiente, lo que ha permitido el desarrollo fructífero de esta teoría y en función de la evidencia empírica; por lo tanto, el resultado de la aplicación de una estrategia específica (innovación, *benchmarking*, calidad, etcétera, véase la tabla que se desarrolla más adelante), es en la productividad y no en la competitividad, como se ha venido desarrollando; las evidencias muestran que una organización o una industria primero es productiva y, como consecuencia, es competitiva, como expresan los siguientes conceptos: *El Informe de Competitividad Global* del WEF define a la competitividad

como: “el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país” (Forum, 2015).

De igual forma, el *Reporte Global de Competitividad 2018-2019* menciona: “El terreno de la competitividad exige más esfuerzo para restaurar la productividad y crecimiento para mejorar el nivel de vida” (Schwab, 2018). Por otro lado, mucho se ha mencionado que la competitividad es multifactorial; con ello, pueden ser muchos factores los que la generan, aún en las naciones más desarrolladas competitivamente existen asimetrías de factores que determinan la competitividad de estos países. Es indudable que la evolución de los objetivos que persigue la medición de este factor ha evolucionado; sin embargo, aún está lejos de ser equitativo e inclusivo con las economías del mundo. Particularmente, la medición debe evolucionar hasta llegar a un modelo de competitividad perfecta, con tres variables como: desarrollo económico, bienestar de la población, y cuidado del medio ambiente.

Actualmente, existen países líderes en desarrollo económico con sectores de la población en pobreza, y con poco interés sobre el cuidado del medio ambiente; competitivamente, un país bajo estas condiciones no puede ser el mejor. De tal forma, la literatura sobre competitividad necesita más estudios para comprender y probar nuevas fuentes de competitividad nacional que permitan identificar los principales determinantes de dicho concepto y, como resultado, incentivar políticas para promover su mejora (Haj Youssef *et al.*, 2019).

Estrategia

La implementación efectiva de la estrategia se basa en el supuesto de que la organización y los miembros tienen una comprensión o conciencia clara y común del contenido de las estrategias actuales de la organización (Mintzberg y Waters, 1985). La gestión estratégica constituye una tarea para toda la compañía en cada instante de su subsistencia, no sólo a un círculo estrecho de especialistas una vez al año. Es una forma del pensamiento, una guía para la acción, factor determinante en el comportamiento de cada integrante de la empresa (Švárová y Vrchota, 2014).

La gestión estratégica instaurada ayuda a la corporación en la exploración de posibles soluciones en los cambios que son propios del instante vigente. Todo el potencial de la compañía está encaminado a conseguir este objetivo a través de decisiones ejecutantes cotidianas fundamentadas en una estrategia a largo plazo; es decir, la estrategia es el origen de la competitividad; con relación a ello, es muy oportuno mencionar que en la literatura se ha desarrollado la historia de este aspecto, la cual se refiere a cinco tipos: la estrategia clásica, estrategia adaptativa, estrategia renovadora, estrategia visionaria y la estrategia de la forma:

1. *Estrategia clásica*. Se basa en lograr una ventaja competitiva sostenible al posicionar una empresa de manera óptima en un mercado atractivo. Dado que la base de la ventaja competitiva en estos entornos es conocida y no maleable, la ventaja puede basarse en una escala superior, diferenciación o, de manera equivalente, escala dentro de un segmento de mercado más estrecho o capacidades superiores.
2. *Estrategia adaptativa*. A diferencia del enfoque clásico de la ventaja competitiva sostenible, es un enfoque adaptativo que se basa en la idea de una ventaja temporal en serie. En entornos impredecibles y no maleables, el énfasis está en la experimentación continua y el ajuste en tiempo real más que en el análisis y la planificación a largo plazo. Dado que la ventaja es temporal, la atención se centra en los medios, no en los fines.
3. *Estrategia renovadora*. Brinda un enfoque renovado en cuanto a refrescar la vitalidad y competitividad de una empresa cuando opera en un entorno hostil. Cuando las circunstancias son tan difíciles que la forma actual de hacer negocios no puede sostenerse, cambiar de rumbo para preservar y liberar recursos, y luego reorientar hacia el crecimiento, es la única forma de no sólo sobrevivir sino de volver a prosperar. Por lo tanto, el enfoque de renovación se caracteriza por dos fases distintas: supervivencia y giro hacia el crecimiento.
4. *Estrategia visionaria*. Rara, pero increíblemente efectiva, es un enfoque que permite a una empresa crear o recrear una industria con cierto grado de previsibilidad al ver una oportunidad y perseguirla con determinación. Ser el primero confiere la ventaja de un tamaño superior que viene con estar por delante de sus rivales y permite que una empresa establezca los estándares de la industria, influya en las preferencias de los clientes, desarrolle una posición de costos superior y determine la dirección de todo un mercado.
5. *Estrategia de la forma*. Las empresas que decidan implementar un enfoque clásico deben aplicarlo en mercados relativamente estables y predecibles con bases de competencia establecidas y fijas. En estos mercados no maleables existe un riesgo inminente de disrupción limitado, y las condiciones de la industria pueden considerarse dadas. Entre las señales ambientales de que un enfoque clásico puede prosperar se encuentran industrias bien establecidas, con altos rendimientos a escala; modelos de negocio estables y homogéneos, y modestas tasas de crecimiento, dado que la estrategia clásica es un proceso de tres partes que consiste en el análisis, la construcción de un plan y la ejecución rigurosa. El análisis se centra en el atractivo de un mercado, la base de la competencia y la competitividad de una empresa. El plan resultante pronostica esos factores, articula la posición objetivo y traza los pasos para lograrlo. Las empresas clásicas implementan su plan exactamente (Reeves *et al.*, 2015).

El modelo de competitividad propuesto en este trabajo teórico se muestra en la tabla, en la cual aparece como variable dependiente la *competitividad*; variable independiente, la *productividad*; como dimensiones las *estrategias generales*, y como indicadores, las *estrategias específicas*; como elementos de las estrategias generales, es importante mencionar que podrían faltar algunas estrategias específicas recientes (véase la siguiente tabla):

TABLA. MODELO DE COMPETITIVIDAD

Variable dependiente	Variable independiente	Estrategia general	Estrategias específicas
Competitividad	Productividad	<i>Classical</i>	<i>Ansoff matrix</i> Ansoff, H. Igor. <i>A model for diversification</i> , since 1958.
		Clásica: ventaja competitiva sostenida	<i>Barriers to entry</i> Bain, Joe S. <i>Industrial organization</i> , since 1959.
			<i>Strategy and structure</i> Chandler, Alfred D. <i>Strategy and Structure: chapters in the history of the American industrial enterprise</i> , since 1962.
			<i>Gap analysis</i> Ansoff, H. Igor. <i>Corporate strategy: an analytic approach to business policy for growth and expansion</i> , since 1965.
			<i>Product life cycle</i> Levitt, Theodore. <i>Exploit the product life cycle</i> , since 1965.
			<i>Scenario planning</i> Kahn, Herman. <i>Thinking about the unthinkable</i> , since 1966.
			<i>SWOT analysis</i> Learned, Edmund P.; C. Roland Christensen; Kenneth R. Andrews and William D. Guth. <i>Business policy: text and cases</i> , since 1966.



→ Continúa (Tabla...)

Variable dependiente	Variable independiente	Estrategia general	Estrategias específicas
			<p><i>PEST</i> Aguilar, Francis J. <i>Scanning the business environment</i>, since 1967.</p> <p><i>Experience curve</i> Henderson, Bruce. <i>The experience curve</i>, since 1968.</p> <p><i>Fishbone Diagram</i> Ishikawa, Kaoru. <i>Guide to quality control</i>, since 1968.</p> <p><i>BCG Portfolio Matrix</i> Henderson, Bruce. <i>The product portfolio</i>, since 1968.</p> <p><i>Red Queen Effect</i> Van Valen, Leigh. <i>A new evolutionary law</i>, since 1971.</p> <p><i>Deliberate corporate strategy</i> Andrews, Kenneth R. <i>The concept of corporate strategy</i>, since 1971.</p> <p><i>PIMS (Profit Impact of Market Strategies)</i> Schoeffler, Sidney; Robert D. Buzzel and Donald F. Heany. <i>Impact of strategic planning on profit performance</i>, since 1974.</p> <p><i>Real options</i> Myers, Stewart C. <i>The relation between real and financial measures of risk and return</i>, since 1976.</p> <p><i>Rule of three and four</i> Henderson, Bruce. <i>The rule of three and four</i>, since 1976.</p> <p><i>Logical incrementalism</i> Quinn, James Brian. <i>Strategies for change: logical incrementalism</i>, since 1978.</p>

→

→ Continúa (Tabla...)

Variable dependiente	Variable independiente	Estrategia general	Estrategias específicas
			<p><i>Five forces</i> Porter, Michael E. <i>How competitive forces shape strategy</i>, since 1979.</p> <p><i>Benchmarking</i> Camp, Robert C. <i>Benchmarking: the search for industry best practices that lead to superior performance</i>, since 1979.</p> <p><i>Three generic strategies</i> Porter, Michael E. <i>Competitive strategy: techniques for analyzing industries and competitors</i>, since 1980.</p> <p><i>7-S</i> Peters, Thomas J. and Robert H. Waterman, Jr. <i>In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies</i>, since 1980.</p> <p><i>(BCG) Advantage matrix</i> Richard Lochridge. <i>Strategy in the 1980s</i>, since 1981.</p> <p><i>Diversification strategy and profitability</i> Rumelt, Richard P. <i>Diversification strategy and profitability</i>, since 1982.</p> <p><i>Niche strategy</i> Woo, Carolyn Y. and Arnold C. Cooper. <i>The surprising case for low market share</i>, since 1982.</p> <p><i>Total quality management</i> Deming, W. Edwards. <i>Out of the crisis</i>, since 1982.</p> <p><i>3Cs</i> Ohmae, Kenichi. <i>The mind of the strategist: the art of japanese business</i>, since 1982.</p>

→

→ Continúa (Tabla...)

Variable dependiente	Variable independiente	Estrategia general	Estrategias específicas
			<p><i>Four phases of strategy</i> Gluck, Frederick W.; Stephen P., Kaufman and Steven A. Walleck. <i>Strategic management for competitive advantage</i>, since 1984.</p> <p><i>Resource-based view</i> Wernerfelt, Birger. <i>A resource-based view of the firm</i>, since 1984.</p> <p><i>Value chain</i> Porter, Michael E. <i>Competitive advantage: creating and sustaining superior performance</i>, since 1985.</p> <p><i>Six Sigma</i> Smith, Bill. <i>Six Sigma</i>, since 1986.</p> <p><i>Mintzberg's 5Ps</i> Mintzberg, Henry. <i>The strategy concept I: five PS for strategy</i>, since 1987.</p> <p><i>Core competencies</i> Prahalad, C. K. and Gary Hamel. <i>The core competence of the corporation</i>, since 1989.</p> <p><i>Diamond model</i> Porter, Michael E. <i>The competitive advantage of nations</i>, since 1990.</p> <p><i>Commitment</i> Ghemawat, Pankaj. <i>Commitment: the dynamic of strategy</i>, since 1991.</p> <p><i>Capabilities competition</i> Stalk, George; Philip, Evans and Lawrence, E. Shulman. <i>Competing on capabilities: the new rules of corporate strategy</i>, since 1992.</p>

→

→ Continúa (Tabla...)

Variable dependiente	Variable independiente	Estrategia general	Estrategias específicas
			<p><i>Sustainability strategy</i> Elkington, John. <i>Cannibals with forks: the triple bottom line of 21st century business</i>, since 1994.</p> <p><i>Ecosystem strategy</i> Moore, James F. <i>Predators and prey: a new ecology of competition</i>, since 1993.</p> <p><i>Return on quality</i> Rust, Roland; Anthony J., Zahorik and Timothy L. Keiningham. <i>Return on quality (ROQ): making service quality financially accountable</i>, since 1995.</p> <p><i>Bowman's strategy clock</i> Bowman, Cliff and David Faulkner. <i>Competitive and corporate strategy</i>, since 1996.</p> <p><i>Co-Opetition</i> Brandenburger, Adam M. and Barry J. Nalebuff. <i>Co-Opetition</i>, since 1996.</p> <p><i>Distinctive capabilities</i> Kay, John. <i>The structure of strategy</i>, since 1997.</p> <p><i>Value chain deconstruction</i> Stern, Carl W. <i>The deconstruction of value chains</i>, since 1998.</p> <p><i>Profit patterns</i> Slywotzki, Adrian J.; David J., Morrison; Ted, Moser; Kevin A., Mundt and James A., Quella. <i>Profit patterns: 30 ways to anticipate and profit from strategic forces reshaping your business</i>, since 1999.</p>

→

→ Continúa (Tabla...)

Variable dependiente	Variable independiente	Estrategia general	Estrategias específicas
			<p><i>Delta model</i> Hax, Arnolodo C. and Dean L., Wilde II. <i>The delta model: Adaptive management for a changing world</i>, since 1999.</p> <p><i>Strategy maps</i> Kaplan, Robert S. and David P. Norton. <i>Strategy maps: Converting intangible assets into tangible outcomes</i>, since 2000.</p> <p><i>Strategy without design</i> Chia, Robert C.H. and Robin Holt. <i>Strategy without design: The silent efficacy of indirect action</i>, since 2002</p> <p><i>Bottom of the pyramid</i> Prahalad, C. K. and Stuart L. Hart. <i>The fortune at the bottom of the pyramid: eradicating poverty through profits</i>, since 2004.</p> <p><i>Hardball</i> Stalk, George, Jr. and Rob Lachenauer. <i>Hardball: Five killer strategies for trouncing the competition</i>, since 2004.</p> <p><i>Strategic intent</i> Prahalad, C. K. and Gary Hamel. <i>Strategic intent</i>, since 2005.</p> <p><i>Competitive strategy: Options and games</i> Chevalier-Roignant, Benoit and Lenos Trigeorgis. <i>Competitive strategy: Options and games</i>, since 2012.</p> <p><i>Algorithmic Strategy</i> Moldoveanu, Mihnea C. <i>Algorithmic foundations for business strategy</i>, since 2013.</p>

→

→ Continúa (Tabla...)

Variable dependiente	Variable independiente	Estrategia general	Estrategias específicas
		<i>Adaptive</i> Adaptativa: Ventaja competitiva temporal	<p><i>Emergent strategy</i> Mintzberg, Henry. <i>Patterns in strategy formation, later the rise and fall of strategic planning</i>, since 1978.</p> <p><i>Time-based competition</i> Stalk, George. <i>Time-the next source of competitive advantage</i>, since 1988.</p> <p><i>First-mover advantage</i> Lieberman, Marvin B. and David B. Montgomery. <i>First-mover advantages</i>, since 1988.</p> <p><i>Mass customization</i> Pine, B. Joseph, II. <i>Mass customization: the new frontier in business competition</i>, since 1992.</p> <p><i>Hypercompetition</i> D'Aveni, Richard. <i>Hypercompetition: Managing the dynamics of strategic maneuvering</i>, since 1994.</p> <p><i>Value migration</i> Slywotzki, Adrian J. <i>Value migration: how to think several moves ahead of the competition</i>, since 1995.</p> <p><i>Strategic inflection points</i> Grove, Andrew S. <i>Only the paranoid survive: How to exploit the crisis points that challenge every company</i>, since 1996.</p> <p><i>Dynamic capabilities</i> Teece, David J., Gary Pisano and Amy Shuen. <i>Dynamic capabilities and strategic management</i>, since 1997.</p>

→

→ Continúa (Tabla...)

Variable dependiente	Variable independiente	Estrategia general	Estrategias específicas
			<p><i>Temporary advantage</i> Fine, Charles H. <i>Clockspeed: Winning industry control in the age of temporary advantage</i>, since 1998.</p> <p><i>Continuous strategy process</i> Markides, Constantinos C. <i>A dynamic view of strategy</i>, since 1999.</p> <p><i>Digital strategy</i> Evans, Philip and Thomas S. Wurster. <i>Blown to bits: how the new economics of information transforms strategy</i>, since 2000.</p> <p><i>Strategy as simple rules</i> Eisenhardt, Kathleen M. and Donald Sull. <i>Strategy as simple rules</i>, since 2001.</p> <p><i>Serial temporal advantage</i> Wiggins, Robert R. and Timothy W. Ruefli. <i>Sustained competitive advantage: Temporal dynamics and the incidence and persistence of superior economic performance</i>, since 2002.</p> <p><i>Business model innovation*</i> Lindgardt, Zhenya; Martin Reeves, George Stalk and Michael S. Deimler. <i>Business model innovation: When the game gets tough, change the game</i>, since 2009.</p> <p><i>Adaptive advantage*</i> Reeves, Martin; Michael S., Deimler; Yves, Morieux and Ron Nicol. <i>Adaptive advantage</i>, since 2010.</p>

→

→ Continúa (Tabla...)

Variable dependiente	Variable independiente	Estrategia general	Estrategias específicas
			<p><i>Transient competitive advantage</i> McGrath, Rita Gunther. <i>The end of competitive advantage: how to keep your strategy moving as fast as your business</i>, since 2013.</p>
	<p>Renovadora: Ventaja competitiva temporal</p>		<p><i>Transformational change</i> Handy, Charles. <i>The age of unreason: Reflections of a reluctant capitalist</i>, since 1989.</p> <p><i>Reengineering</i> Hammer, Michael. <i>Reengineering work: don't automate, obliterate</i>, since 1990.</p> <p><i>Change management</i> Kotter, J.P. <i>Leading change</i>, since 1996.</p>
	<p>Visionaria: ventaja competitiva temporal</p>		<p><i>Innovation adoption curves</i> Rogers, Everett M. <i>Diffusion of innovations</i>, since 1962.</p> <p><i>(Dis)continuous innovation</i> Dosi, Giovanni. <i>Technological paradigms and technological trajectories: A suggested interpretation of the determinants and directions of technical change</i>, since 1982.</p> <p><i>Disruptive innovation</i> Bower, Joseph L. and Clayton M., Christensen. <i>Disruptive technologies: Catching the wave</i>, since 1995.</p> <p><i>Competing for the future</i> Hamel, Gary and C. K. Prahalad. <i>Competing for the future</i>, since 1996.</p>

→

→ Continúa (Tabla...)

Variable dependiente	Variable independiente	Estrategia general	Estrategias específicas
			<p><i>Value innovation</i> Kim, W. Chan and Renée A. Mauborgne. <i>Value innovation: The strategic logic of high growth</i>, since 1996.</p> <p><i>Tipping point</i> Gladwell, Malcolm. <i>The tipping point: How little things can make a big difference</i>, since 2000.</p> <p><i>Blue-Ocean strategy</i> Kim, W. Chan and Renée, Mauborgne. <i>Blue ocean strategy: How to create uncontested market space and make the competition irrelevant</i>, since 2005.</p> <p><i>S-curve</i> Foster, Richard. <i>Innovation: The attacker's advantage</i>, since 1986.</p> <p><i>Ecosystem strategy</i> Moore, James F. <i>Predators and prey: a new ecology of competition</i>, since 1993.</p> <p><i>Co-opetition</i> Brandenburger, Adam M. and Barry J., Nalebuff. <i>Co-Opetition</i>, since 1996.</p> <p><i>Open innovation</i> Chesbrough, Henry. <i>Open innovation: The new imperative for creating and profiting from technology</i>, since 2003.</p> <p><i>Shared value</i> Porter, Michael E. and Mark R. Kramer. <i>Strategy & society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility</i>, since 2006.</p>
	Shaping Formación: Ventaja competitiva temporal		

Fuente: Elaboración propia con base en Reeves et al. (2015).

Conclusiones

Es ampliamente conocido en el ambiente empresarial y académico que entender las fuerzas que conducen a la competitividad de las organizaciones es el corazón del análisis de la gestión de la estrategia. De igual manera, es ampliamente difundido que los factores que configuran la competitividad son diversos y su eficiencia es heterogénea en todas las empresas, industrias y naciones. Esta característica hace que la causalidad de la competitividad sea muy particular y difícil de generalizar por las condiciones individuales de las organizaciones, dando como resultado una falta de unificación sobre los factores específicos que la propician y, por lo tanto, su definición es un concepto “amorfo”.

Se verificó en la literatura la existencia de diversos conceptos en los que se define a la productividad como causante de la competitividad, pero no se menciona cómo, a partir de la productividad, se origina dicho resultado. Se encuentra la medición del *Índice Global de Competitividad* emitido por el Foro Económico Mundial, en el cual utilizan 12 pilares con sus diferentes indicadores, el resultado de esta medición es el nivel de productividad de cada nación a través de los pilares utilizados, pero no el de competitividad. Además, se infiere que cada nación aplica una estrategia específica para cada pilar.

Se propone así un modelo de competitividad, que es perfectible, pero tiene el propósito de mostrar que la productividad es el elemento causante de la competitividad, aunque este efecto no está claro ni explicado en la literatura por los investigadores y académicos en este tema.

Las estrategias generales y específicas se muestran como parte de su desarrollo histórico y de la importancia en el logro de la productividad y competitividad.

Bibliografía

- Ahmedova, S. (2015). Factors for increasing the competitiveness of small and medium-sized enterprises (SMES) in Bulgaria. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, pp. 1104-1112. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.155>
- Akpınar, M.; Can, Ö. y Mermercioglu, M. (2017). Assessing the sources of competitiveness of the US states. *Competitiveness Review*, 27(2), pp. 161-178. <https://doi.org/10.1108/cr-02-2016-0014>
- Aranguren, M. J. y Magro, E. (2020). How can universities contribute to regional competitiveness policy-making? *Competitiveness Review*, 30(2), pp. 101-117. <https://doi.org/10.1108/cr-11-2018-0071>

- Aranguren, M. J.; Magro, E. y Wilson, J. R. (2017). Regional competitiveness policy in an era of smart specialization strategies. En R. Huggins y P. Thompson (Eds.) *Handbook of regions and competitiveness: contemporary theories and perspectives on economic development* (pp. 546-563). <https://doi.org/10.4337/9781783475018>
- Carro Paz, R. y González Gómez, D. (2017). *Productividad y competitividad*. Universidad Nacional del Mar de la Plata.
- Charles, V. y Sei, T. (2019). A two-stage OGI approach to compute the regional competitiveness index. *Competitiveness Review*, 29(2), pp. 78-95. <https://doi.org/10.1108/cr-08-2017-0050>
- Chursin, A. y Makarov, Y. (2015). *Management of competitiveness*. In *management of competitiveness*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-16244-7>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL; 1999). *Competitiveness of the manufacturing and Agro-Industrial sectors in the Caribbean with a focus on Dominica, Guyana, Saint Vincent and The Grenadines and Trinidad and Tobago*. CEPAL.
- Danaei, F. H. (2015). Achieving national wellbeing through promoting national competitiveness capacity. *Journal of Governmental Management*, 7(2), pp. 245-258.
- European Union (2011). "European competitiveness report 2011". *Publications Office of the European Union*.
- Farhikhteh, S.; Kazemi, A.; Shahin, A. y Mohammad Shafiee, M. (2020). "How competitiveness factors propel SMEs to achieve competitive advantage?". *Competitiveness Review*, 30(3), pp. 315-338. <https://doi.org/10.1108/cr-12-2018-0090>
- Flanagan, R.; Lu, W.; Shen, L. y Jewell, C. (2007). "Competitiveness in construction: A critical review of research". *Construction Management and Economics*, 25(9), pp. 989-1000. <https://doi.org/10.1080/01446190701258039>
- Food and Agriculture Organization (FAO; 2019). *El Estado mundial de la Producción de Alimentos, Progresos en la lucha contra la pérdida y el desperdicio de alimentos*. Organización de las Naciones Unidas.
- Forum, T. W. E. (2015). The global competitiveness report 2015-2016. *World Economic Forum*, 5(5).
- Freshplaza (2020, 13 de julio). Inicio. *Freshplaza.es*. <https://www.freshplaza.es/article/9193714/>
- Haj Youssef, M. S.; Hussein, H. M. y Christodoulou, I. (2019). Competitiveness and managerial discretion: an empirical investigation at the national-level. *Competitiveness Review*, 29(2), pp. 181-203. <https://doi.org/10.1108/cr-01-2017-0011>

- Huo, D. (2014). Impact of country-level factors on export competitiveness of agriculture industry from emerging markets. *Competitiveness Review*, 24(5), pp. 393-413. <https://doi.org/10.1108/cr-01-2012-0002>
- Kalim, R.; Arshed, N. y Shaheen, S. (2019). Does competitiveness moderate inclusive growth: a panel study of low-income countries. *Competitiveness Review*, 29(2), pp. 119-138. <https://doi.org/10.1108/cr-11-2017-0074>
- Krugman, P. R. (1996). Making sense of the competitiveness debate. *Oxford Review of Economic Policy*, 12(3), pp. 17-25. <https://doi.org/10.1093/oxrep/12.3.17>
- Lakatos, I. (1987). Historia de la ciencia y sus reconstrucciones racionales. Editorial Tecnos.
- Luminita, C. P.; Laura, B. y Florin, L. (2013). Research on competitiveness. *Research Paper Management*, 2(9), pp. 111-113.
- Mintzberg, H. y Waters, J. A. (1985). Of strategies deliberate and emergent. *Strategic Management Journal*, 6(3), pp. 257-72.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE; 2012). *Competitiveness and private sector development: Ukraine 2011: sector competitiveness strategy*. OECD Publishing.
- Porter, M. (1990). *The competitive advantage of nations*. Free.
- Porter, M. E. y Pat, N. (2010). The competitive advantage of related papers. En *The competitive advantage of nations, states and regions National Council of Professors*. Harvard.
- Reeves, M.; Haanaes, K. y Sinha, J. (2015). *Your strategy needs a strategy*. Harvard Business Review Press.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a. ed.). Pearson Educación.
- Salas-Velasco, M. (2019). Competitiveness and production efficiency across OECD countries. *Competitiveness Review*, 29(2), 160-180. <https://doi.org/10.1108/cr-07-2017-0043>
- Schwab, K. (2018). *The Global Competitiveness Report*. World Economic Forum.
- Schwab, K. y Zahidi, S. (2020). *The global competitiveness report: How countries are performing on the road to recovery*. World Economic Forum. www3.weforum.org/docs/wef_theglobalcompetitivenessreport2020.pdf
- Singh, J. (2009). An empirical study of motivation in the indian air force. Focus. *Journal of Defence Studies*, 3(4), pp. 131-138.
- Sölvell, Ö. (2015). The competitive advantage of nations 25 years-opening up new perspectives on competitiveness. *Competitiveness Review*, 25(5), pp. 471-481. <https://doi.org/10.1108/CR-07-2015-0068>
- Švárová, M. y Vrchota, J. (2014). Influence of competitive advantage on formulation business strategy. *Procedia Economics and Finance*, 12, pp. 687-694. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(14\)00394-3](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(14)00394-3)

-
- Wenzel, L. y Wolf, A. (2016). Towards a new measure of a country's competitiveness: Applying canonical correlation. *Competitiveness Review*, 26(1), pp. 87-107. <https://doi.org/10.1108/cr-09-2014-0030>
- Wilson, S. (2018). Assessing export competitiveness of food manufacturers in SIDS. *Competitiveness Review*, 28(4), pp. 408-432. <https://doi.org/10.1108/CR-07-2016-0038>
- World Economic Forum (2018). *The Global Competitiveness Index Report 2017*. World Economic Forum (WEF). <http://ci.nii.ac.jp/naid/110008131965/>

PARTE II

SALUD LABORAL, LEGISLACIÓN FISCAL Y NEGOCIACIONES SINDICALES

CAPÍTULO 5

- Factores que inciden en la procrastinación laboral en el esquema de teletrabajo (*home office*)

CAPÍTULO 6

- Detección y tratamiento del síndrome de *Burnout* en la Secretaría de Relaciones Exteriores, Pachuca de Soto, Hidalgo

CAPÍTULO 7

- Violaciones legislativas en perjuicio de los ciudadanos: Caso Michoacán de Ocampo

CAPÍTULO 8

- Impacto de las negociaciones sindicales en el presupuesto de una IES pública

CAPÍTULO 5

FACTORES QUE INCIDEN EN LA PROCRASTINACIÓN LABORAL EN EL ESQUEMA DE TELETRABAJO (*HOME OFFICE*)

*Factors that affect work procrastination
in the teleworking scheme (home office)*

Laura Cristina Piñón Howlet¹
Alma Lilia Sapién Aguilar²
Luis Antonio Molina Corral³

Resumen

Procrastinar consiste en la dificultad para llevar a cabo actividades y comprometerse con las mismas, a pesar de resultar significativas para la persona, llevando a cabo tareas distintas de las que se había planteado en un inicio.

El objetivo de esta investigación es la de examinar los factores que inciden en la procrastinación laboral en el esquema de teletrabajo. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, exploratorio por indagar en una muestra de profesionistas que durante la pandemia Covid-19 (2021 y 2022) trabajaron en el esquema de teletrabajo (*home office*), y descriptiva por caracterizar los

¹ Doctorado en administración en la Universidad Autónoma de Chihuahua. Posdoctorado en ciencias humanas. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Autora de libros y artículos de investigación y docencia. Líneas de investigación: innovación tecnológica, comportamiento organizacional, administración con valores y educación. lpinon@uach.mx

² Doctora en administración en la Universidad Autónoma de Chihuahua. Posdoctorado en ciencias humanas. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Autora de varios libros y artículos de investigación y docencia. Líneas de investigación: innovación tecnológica, comportamiento organizacional, administración con valores y educación. lsapien@uach.mx

³ Doctorado en administración en la Universidad Autónoma de Chihuahua. Autor de artículos de investigación y docencia. Líneas de investigación: innovación tecnológica, comportamiento organizacional, administración con valores y educación. lmolin@uach.mx

comportamientos de procrastinación en el ámbito laboral; de tipo aplicada con diseño no experimental, transeccional.

El modo fue de campo, el trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Chihuahua entre los meses de febrero a julio de 2022. La unidad de análisis fueron profesionistas de la iniciativa privada, el sector público, organizaciones de la sociedad civil y del sector educativo de la ciudad de Chihuahua.

El tamaño de la muestra fue de 97 profesionistas considerando un nivel de confianza del 95% con margen de error de 10%. El tipo de muestreo fue no probabilístico y la selección de la muestra fue de participantes voluntarios.

Los principales resultados mostraron que los factores que incidieron en la procrastinación laboral en el esquema de teletrabajo (*home office*) fueron no comenzar a tiempo la jornada laboral, priorizar actividades ajenas al trabajo y tomar largos periodos de descanso.

Palabras clave: procrastinar, factores, actividades, teletrabajo

Abstract

Procrastination consists of the difficulty in carrying out activities and committing to them, despite being significant for the person, carrying out tasks other than those initially planned.

The objective of this research is to examine the factors that affect work procrastination in the teleworking scheme. The research approach was quantitative, exploratory by investigating a sample of professionals who during the Covid-19 pandemic (2021 and 2022) worked in the teleworking scheme (home office), and descriptive by characterizing procrastination behaviors in the field. labor; applied type with non-experimental, transectional design.

The mode was field, the research work was carried out in the city of Chihuahua between the months of February to July 2022. The unit of analysis was professionals from the private initiative, the public sector, civil society organizations and the sector. education of the city of Chihuahua.

The sample size was 97 professionals considering a confidence level of 95% with a margin of error of 10%. The type of sampling was non-probabilistic and the sample selection was voluntary participants.

The main results showed that the factors that influenced work procrastination in the teleworking scheme (home office) were not starting the work day on time, prioritizing activities outside of work and taking long periods of rest.

Keywords: procrastinate, factors, activities, teleworking

Introducción

Se conoce a la procrastinación como el aplazamiento o postergación de cosas o tareas importantes por cosas menos importantes, evadiendo de manera consciente lo que deberíamos hacer. Metin *et al.* (2016), citados en Guzmán y Rosales (2017), adaptan el concepto al ámbito laboral como el aplazamiento de las acciones orientadas al trabajo para realizar actividades no relacionadas a la jornada laboral, sin el propósito de perjudicar al empleador, al empleado, lugar de trabajo o cliente.

Metin *et al.* (2016) definen la procrastinación como el avance de acciones hacia funciones laborales, esas funciones o intervenciones no relacionadas con el trabajo. Chun y Choi (2016) sugieren dividir a los procrastinadores en dos categorías: procrastinadores activos, que actúan bajo presión y realizan acciones en las que buscan posponer sus tareas, pero consideran la acción deliberada para enfocarse en diferentes actividades; y las personas pasivas son aquellas que fortalecen sus funciones y toman tiempo para actuar dentro de sus funciones establecidas, además de reaccionar mínimamente ante la adversidad.

En 2019 se presentan los primeros casos de Covid-19; durante 2020 se extiende la pandemia a nivel mundial provocando cambios en el desarrollo de la actividad laboral que se acentuó en 2021, a partir de las medidas de aislamiento potenciando la incorporación del teletrabajo (*home office*).

En México, el teletrabajo, conocido también como *home office*, no era una opción en la mayoría de las organizaciones. De acuerdo con una encuesta realizada en este país en 2019, 58% de las personas encuestadas no creía que México estuviera preparado para adoptar el trabajo a distancia; en contraste, 45% manifestó que el teletrabajo mejoraría su productividad, y 40% afirmó que esta posibilidad optimizaría el equilibrio entre su vida profesional y personal.

Planteamiento del problema

Uno de los factores que inciden en la productividad en el esquema de teletrabajo es la procrastinación laboral, si bien ésta se presenta en todos los ambientes, al desarrollar actividades a distancia, principalmente desde casa, se puede presentar en mayor grado, llegando a convertirse el teletrabajo en un ambiente procrastinador.

Pregunta

¿Cuáles son los principales factores que inciden en la procrastinación laboral en el esquema de teletrabajo (*home office*)?

Objetivo

Examinar los factores que inciden en la procrastinación laboral en el esquema de teletrabajo (*home office*).

Hipótesis

Los principales factores que inciden en la procrastinación laboral en el esquema de teletrabajo (*home office*) son no comenzar a tiempo la jornada laboral, priorizar actividades ajenas al trabajo y tomar largos periodos de descanso.

Justificación

Hoy en día muchas actividades laborales se continúan desarrollando mediante el teletrabajo, si bien llegó con la pandemia, probablemente en muchas organizaciones será un esquema que va a permanecer y será necesario establecer estrategias adecuadas para el mejor desempeño de los colaboradores.

Como se ha señalado, el trabajo a distancia es una forma atípica de negociación laboral que ha ido cobrando identidad propia, en la medida en que el paulatino e integral desarrollo en el uso de las nuevas tecnologías ha hecho que sea posible cambiar o modificar algunas definiciones de los elementos de una relación normal de trabajo.

Procrastinar radica en la dificultad para iniciar actividades y comprometerse con las mismas, a pesar de resultar significativas para el individuo, llevando a cabo tareas diferentes de las que se había propuesto en un inicio; sin embargo, identificar la procrastinación en ocasiones puede resultar complicado, pues a menudo se oculta entre una gran cantidad de emociones. No obstante, es transcendental poder hacerlo, dado que es una dinámica que detiene la vida, separándonos de los objetivos personales y profesionales. Resulta ineludible acostumbrarse a esta práctica con el fin de aminorar su impacto, aprendiendo pautas que permitan abandonar el hábito de dejarlo para mañana.

Marco teórico

Hay dos tipos de factores relacionados con el teletrabajo y las tareas: los *contextuales*, los cuales se refieren a la cultura de la organización, pensamientos y el entorno familiar; y los *formales*, que indican el trabajo desempeñado en la organización a través del aumento de las utilidades.

Las habilidades que debe tener un empleado para realizar el teletrabajo se basan en dos aspectos: la máxima utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el aumento de productividad empresarial;

para ello, es necesario considerar el nivel educativo y el tema de las remuneraciones económicas.

Las habilidades digitales dependen de las necesidades de la empresa y pueden ser habilidades creativas como *operaciones* (herramientas basadas en palabras como procesadores de texto y hojas de cálculo, internet, instalación de aplicaciones y navegación en internet), y *edición de contenido* (Deursen *et al.*, 2014).

A través del desarrollo e introducción de herramientas informáticas en industrias y empresas de servicios, es posible pasar de la producción en masa y la estandarización a la producción diversificada bajo demanda, siendo así altamente flexible y cambiante, satisfaciendo las necesidades cambiantes de los consumidores. Por otro lado, cabe señalar que el desarrollo de nuevas tecnologías y su incorporación a los procesos productivos ha provocado cambios profundos en las competencias funcionales requeridas de los trabajadores, en la medida en que el trabajo es fragmentado y repetitivo.

Las iteraciones del modelo fordista-taylorista pierden peso estratégico, a medida que maduran las competencias laborales que demandan las empresas, que combinan evidencia y sabiduría, están comenzando a agregar valor a las personas modernas a medida que el trabajo cambia de una estructura vertical rígida a una visión corporativa más horizontal, trabajo en equipo, liderazgo, creatividad y otras cualidades como gestión de recursos humanos.

En este contexto, estas nuevas cualificaciones otorgan en principio a los trabajadores una mayor autonomía en la planificación y ejecución del trabajo y, en este sentido, en la gestión de su tiempo, aunque no están exentos de riesgos, ya que pueden llegar a ser menos evidentes las fronteras tradicionales entre las horas de trabajo y las horas dedicadas al descanso o la vida en el hogar. Al mismo tiempo, cabe señalar que actualmente hay un aumento de habilidad para realizar las actividades del trabajo en diferentes lugares físicos, fuera de la “fábrica” de la organización, es parte de la dispersión de los procesos productivos y de servicios, y es en parte la constricción más habitual que impone la tecnología con habilidades entre horas de trabajo, descansos u horas no laborables (Caamaño, 2010).

Siguiendo lo planteado por Ugarte (2004) y por Thibault (2000), se puede determinar que el teletrabajo tendrá tres componentes bien diferenciados:

1. *Geografía o alquiler.* Esta especificidad hace que el teletrabajo sea, ante todo, un tipo de teletrabajo, por lo que, para acogerse a un determinado servicio como modalidad en este sentido, el servicio debe prestarse fuera del ámbito físico del centro de operaciones de la empresa.
2. *Elementos tecnológicos o cualitativos.* Además del teletrabajo, también se requiere uno de los elementos que caracterizan el uso extensivo de una determinada tecnología que permite el desarrollo de tareas productivas fuera de la sede de la empresa.

3. *Elemento organizativo*. Para Thibault (2000), el teletrabajo no se limita únicamente a ello y al uso de las telecomunicaciones y/o tecnologías de la información, ya que en su opinión el teletrabajo utiliza estos elementos para la prestación de otros servicios juntos (p. 31).

En general, se puede concluir fácilmente que su incorporación al derecho laboral es impensable, pero en la medida en que esta forma de empleo es más frecuente en la práctica, se requiere una intervención estándar, para proteger los derechos de los trabajadores y sus legítimos intereses con empleadores en la adaptación de los sistemas de trabajo a las nuevas realidades económicas (Caamaño, 2010).

Cotaquispe y Herrera (2018) desarrollaron una encuesta en la ciudad de Nueva York para determinar cómo la motivación laboral y la procrastinación predicen la pérdida de energía en el lugar de trabajo. En consecuencia, la motivación laboral y el desgaste tienen una relación directa. Con estos resultados se puede concluir que la procrastinación y la motivación predicen el *Burnout* del trabajador.

Inga (2018) realizó un trabajo de investigación en Lima, Perú, con el objetivo de analizar el vínculo entre la procrastinación y la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada indicaron que existe una correlación negativa entre la procrastinación y la satisfacción laboral.

Por su parte, Palomino (2018) desarrolló un estudio en Lima, Perú, con el objetivo de explicar la relación entre la procrastinación laboral y el estrés, la técnica utilizada fue la aplicación de encuesta y uso de cuestionarios, los datos obtenidos mostraron que 78.8% de los trabajadores procrastinan y presentan múltiples niveles de estrés al mismo tiempo; en definitiva, las variables presentadas están directamente relacionadas.

Yunis (2018) desarrolló un proyecto de investigación, cuyo objetivo era encontrar el vínculo entre compromiso organizacional y la procrastinación. La muestra fue tomada por 145 docentes de instituciones públicas de San Juan de Miraflores, las herramientas utilizadas fueron el cuestionario de compromiso organizacional desarrollado por Meyer y Allen, y el cuestionario de transición activa y pasiva en el entorno desarrollado por Parisi y Paredes. Se concluye que existe una relación negativa entre las variables.

Wambach *et al.* (2001) indican que algunos procrastinadores experimentan momentos difíciles cuando se enfrentan a una situación estresante, como cuando debe presentar una tarea; del mismo modo, tienen miedo severo al fracaso y síntomas de ansiedad porque estorba para completar sus tareas, y también son serios porque no aceptan sus propios logros y expresan sus sentimientos de desesperanza.

Metin *et al.* (2016) señalaron que, cuando se trata de la procrastinación en el lugar de trabajo, ésta se dividirá en dos dimensiones que serán en los

ambientes donde trabajan, donde se evaluará de manera más holística, aquí significan servicio y pereza en línea.

Metodología

El enfoque de la investigación fue *cuantitativo-exploratorio* por indagar en una muestra de profesionistas que durante la pandemia por el Covid-19 (2021 y 2022) trabajaron en el esquema de teletrabajo (*home office*), y *descriptivo* por caracterizar los comportamientos de procrastinación en el ámbito laboral, de tipo aplicada con diseño no experimental, transeccional (Hernández y Fernández, 2010). El modo fue de campo, ya que el trabajo de investigación típico en las ciencias económico-administrativas es empírico, basado en una encuesta a una muestra de una población (Ollivier y Thompson, 2010).

El trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Chihuahua entre los meses de febrero a julio de 2022. La población considerada en el estudio fueron profesionistas que durante la pandemia por el Covid-19 (2021 y 2022) trabajaron en el esquema de teletrabajo (*home office*) en la ciudad de Chihuahua. La unidad de análisis para la investigación fue profesionistas de la iniciativa privada, el sector público, organizaciones de la sociedad civil y del sector educativo de la ciudad de Chihuahua. El tamaño de la muestra fue de 97 profesionistas considerando un nivel de confianza del 95% con margen de error de 10%. El tipo de muestreo fue no probabilístico y la selección de la muestra fue de participantes voluntarios.

Las variables de estudio fueron conductas de trabajo vacío (variable independiente) y procrastinación laboral (variable dependiente). La técnica de recolección de datos fue a través del método de entrevista con el objeto de obtener información específica y se utilizó un cuestionario. Se codificó cada pregunta y sus respuestas en Excel para posteriormente pasarlos al software *Statistical Package for the Social Sciences* (spss) para su análisis. Dicho análisis e interpretación de la información se hizo a través de estadística descriptiva.

El instrumento se adaptó a partir de la Escala de Procrastinación Laboral (PAWS), incluyó: 1. Datos generales, correspondientes a la información de los encuestados; 2. Preguntas cerradas, utilizando la escala de Likert con siete niveles, relacionadas con los indicadores de las variables; y 3. Preguntas complementarias para indagar sobre el contexto de aplicación.

Análisis y discusión de resultados

En esta nueva era, donde hay equidad de género, las mujeres han logrado obtener puestos importantes en empresas y en el gobierno. En esta investigación, más de la mitad de los encuestados fueron mujeres. La mayoría de los

encuestados se encontraron con una experiencia laboral de 11 a 15 años con 18.3%, seguido de más de 30 años con un porcentaje del 16.5%, de 21 a 25 años de experiencia laboral con 14.8%, de 16 a 20 años de experiencia laboral con 14.8%, de seis a 10 años de experiencia laboral con 13.9%, y 8.7% tiene tan sólo de cero a cinco años de experiencia laboral.

La encuesta estuvo basada en personas con un grado académico de licenciatura/ingeniería hasta doctorado, obteniendo una mayor respuesta de los de licenciatura/ingeniería con más de la mitad de los encuestados (55%); seguido de personas con maestría con 29.8%, 12.3% de los encuestados se encuentran con doctorado, y el resto con especialidad.

Observando el resultado de la encuesta, se puede notar que la mitad de los profesionistas laboran en el sector privado; en segundo lugar, con 24.3%, trabaja en el sector público, y 19.1% muy cercano es del sector educativo. Sólo 6.1% trabaja en organizaciones de sociedad civil. La mayoría está en el rango de empleado, esto indica que el teletrabajo es posible debido a la facilidad de algunas empresas, en donde los trabajadores prefieren tener al empleado laborando de manera remota y, además, tenemos la visión de los directivos y gerentes, los cuales pueden ampliar el panorama, ya que ellos son los que están en contacto directo con los beneficios y problemáticas que genera el teletrabajo.

La pandemia ha sido un suceso de gran impacto en la economía mexicana debido a que es un nuevo virus donde no había suficiente información. Gracias a la tecnología fue posible trabajar desde casa, debido a la facilidad con la que se puede manejar la información a través del internet; como se muestra en esta investigación, un gran porcentaje (87%) ha logrado trabajar desde casa, y quizá ese 13% restante son trabajadores con actividades específicas como la salud o alguna profesión que le impide trabajar de manera remota.

Comenzando con el *home office* obligatorio, es necesario que las empresas tengan contacto constante con los empleados para tratar asuntos pendientes, la mayoría ha trabajado de manera sincrónica con videoconferencias frecuentes, como lo hizo 39% de los encuestados. Dependiendo del giro del trabajo fue posible comunicarse por medio de correos con un porcentaje del 25.2%; con 14.8% fue *home office* autodirigido, 8.7% se le evaluó sólo la productividad, 6.1% no pudo realizar *home office*, ya que su profesión no se lo permite, y el resto pospuso su trabajo por tiempo determinado.

Dependiendo del oficio de cada encuestado, es más trabajo de oficina, el cual es necesario que se esté en la empresa. El 58% nunca había laborado en el esquema de teletrabajo, y el resto sí lo había hecho en algún momento. Trabajar en *home office* fue un tanto complicado, pero depende mucho de la organización de las personas, ya que hay más facilidad para distraerse; 59.2% contaba con un horario específico para trabajar, mientras que 40.8% no contaba con un horario en específico, lo cual ocasionó que los empleados laboraran más horas o también que tuvieran más tiempo libre para realizar otras actividades.

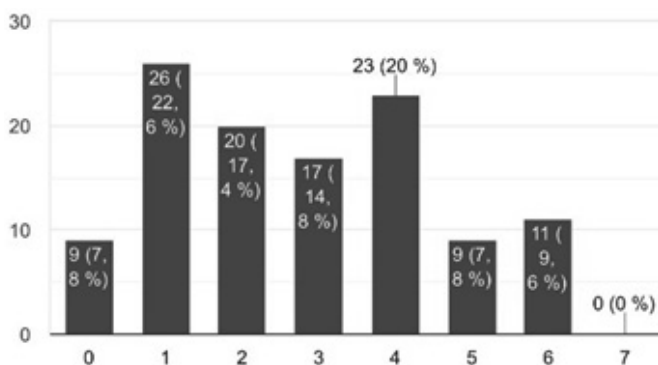
En esta nueva era tecnológica, la mayoría de los hogares cuenta con un equipo de cómputo, pero debido a la pandemia ha sido necesario mejorar las condiciones de un espacio en el hogar para poder trabajar cómodamente. El 71.7% de los encuestados cuentan con un espacio específico para trabajar en los hogares, mientras que el 28.3% no contaba con un espacio para trabajar, teniendo más dificultad para realizar las actividades.

Las empresas deberían ser las encargadas de proporcionar los insumos necesarios para que los empleados realicen las actividades necesarias, pero algunos de ellos ya cuentan con computadoras e impresoras en los hogares y es más fácil utilizar los que ya tienen a usar los de la empresa, esto depende mucho de los sistemas que necesiten aplicar. El 57.6% de los encuestados ha tenido que buscar o utilizar sus propios recursos para hacer el teletrabajo; y al 42.4% la empresa le proporcionó los insumos necesarios para que realicen sus actividades.

En esta era de la tecnología se ha facilitado el trabajo del *home office*, 78.9% de los encuestados ya tenía conocimiento y habilidades suficientes para trabajar en el esquema de teletrabajo, mientras que 21.1% de los encuestados no tenían conocimiento de cómo hacer las actividades remotamente.

Debido a la facilidad de poder procrastinar, ya que se estaba en el hogar, era posible posponer las actividades del trabajo, aunque en la mayoría los encuestados respondieron que casi nunca lo hacían. Como se mencionó anteriormente, la edad y madurez de la mayoría de la población pudo haber influido en que estos fueran más centrados en colocar primero el trabajo y después las actividades extras. La facilidad que proporciona el teletrabajo es poder dar un respiro de las diferentes actividades que se hacían, dando oportunidad a los encuestados a desconectarse y relajarse de una tarea tediosa.

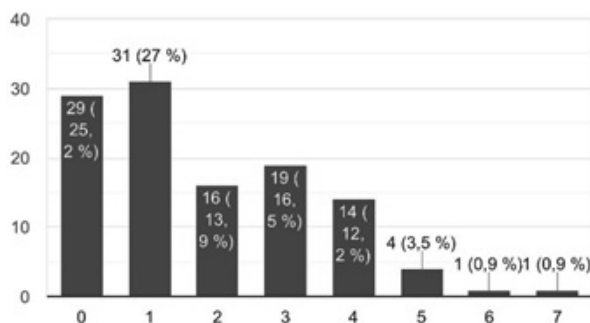
GRÁFICA 1. USO DE MENSAJERÍA PARA ASUNTOS NO RELACIONADOS CON EL TRABAJO



Fuente: Elaboración propia.

Con la facilidad de los teléfonos móviles es posible distraerse con redes sociales, pero los encuestados se supieron adaptar a que el horario laboral fuera para trabajar y no debían buscar distractores. La mayoría casi nunca usa mensajería instantánea para cosas no relacionadas con actividades laborales, otro porcentaje frecuentemente usa mensajería instantánea para cosas no relacionadas con sus tareas, un porcentaje menor ocasionalmente está al pendiente de la mensajería instantánea.

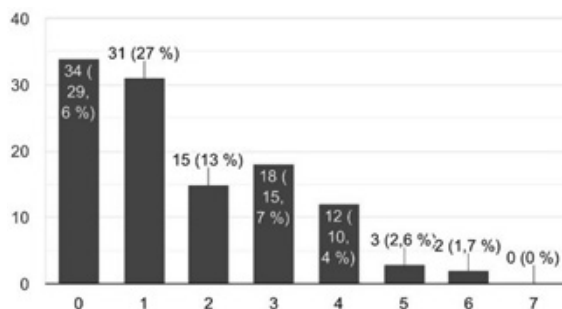
GRÁFICA 2. TIEMPO PARA APOYAR A ALGUNO DE LOS COMPAÑEROS, DEJANDO SIN TERMINAR SUS LABORES PROPIAS



Fuente: Elaboración propia.

Estar a distancia no significa que la empatía se pueda olvidar, ocasionalmente los encuestados tuvieron que ayudar a compañeros, esto demuestra que el dejar el trabajo a un lado no fue por procrastinar sino por el bien laboral. La mayoría casi nunca lee las noticias en línea o en periódicos durante el horario laboral, otro tanto nunca lee las noticias o periódico en las horas laborales, y otro porcentaje ocasionalmente está al tanto de las noticias en horas laborales.

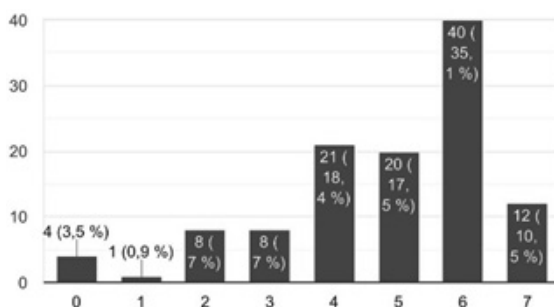
GRÁFICA 3. PROBLEMAS PARA TERMINAR EL TRABAJO PORQUE NO LE GUSTAN LAS LABORES QUE SE LE ENCOMIENDAN



Fuente: Elaboración propia.

Debido a que las actividades eran casi las mismas, los encuestados se encontraban acostumbrados a ellas, como se puede observar, la procrastinación fue considerada mínima.

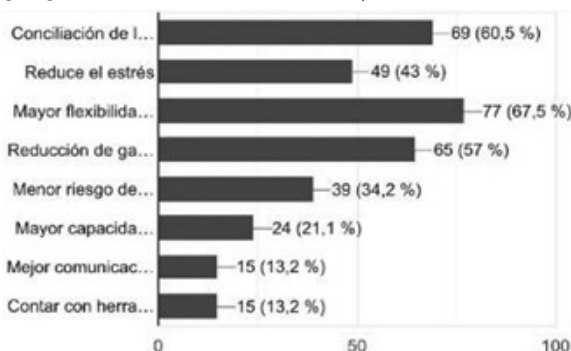
GRÁFICA 4. DESEMPEÑO EN ESQUEMA DE TELETRABAJO, EN COMPARACIÓN CON SU DESEMPEÑO EN LA EMPRESA/ORGANIZACIÓN



Fuente: Elaboración propia.

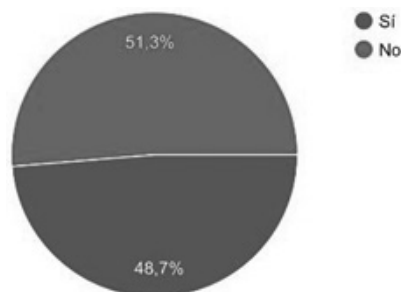
Debido a la naturaleza de la población, la muestra del desempeño excelente no se pone en duda, considerando la madurez en la que se desarrollaron en el trabajo, además de que ya contaban con los conocimientos necesarios para poder laborar.

GRÁFICA 5. BENEFICIOS EN EL ESQUEMA DE TELETRABAJO



Fuente: Elaboración propia.

Una de las ventajas del teletrabajo fue la flexibilidad de horarios y la reducción de gastos. Es evidente que el bienestar del trabajador está asociado directamente con la búsqueda de la satisfacción laboral y que, a través del aprovechamiento de las capacidades psicológicas, se detecta como un aspecto vital para la realización de las actividades cotidianas.

GRÁFICA 6. TRABAJO CONTINUO EN EL ESQUEMA DE TELETRABAJO

Fuente: Elaboración propia.

En el estado de Chihuahua, se dio fin por las autoridades sanitarias a la pandemia del Covid, permitiendo que las actividades laborales regresaran a la normalidad, representando que la mayoría de las personas estuvieron de vuelta en los espacios de trabajo. Como se puede observar en la gráfica anterior, poco más de la mitad de los encuestados ya no se encuentran trabajando en este esquema; sin embargo, existen algunos que encontraron la facilidad de tener a los empleados de manera remota con la misma eficiencia que tendrían si estuvieran en la empresa físicamente.

Discusión

La pandemia ha sido un suceso de gran impacto en la economía mexicana debido a que es un nuevo virus donde no había suficiente información para acabar con él. Gracias a la tecnología fue posible trabajar desde casa, ante la facilidad con la que se puede manejar la información a través del internet. Como vemos en esta investigación, un gran porcentaje pudo trabajar desde su casa, y quizá el porcentaje menor fueron trabajadores con actividades específicas como la salud o alguna profesión que les impide trabajar de manera remota.

Según Abreo *et al.* (2017), las organizaciones pueden obtener un aumento en la productividad y una reducción en sus costos fijos; por otro lado, los empleados disponen de tiempo suficiente para el desempeño de las funciones, flexibilidad en la realización de actividades y percepción de mejora en su calidad de vida, debido a sus menores niveles de estrés y presión en el desarrollo de su tarea.

La procrastinación tiene características afectivas, conductuales y cognitivas que reflejan una gestión del tiempo ineficiente (Ferrari *et al.*, 1995), lo que implica el incumplimiento de los plazos dentro de un intervalo temporal

específico. La existencia del intervalo temporal es, en sí mismo, un factor esencial de la definición de procrastinación.

Trabajar en *home office* fue un tanto complicado, pero depende mucho de la organización de las personas, ya que hay más facilidad para distraerse: 59.2% contaba con un horario específico para trabajar, mientras que 40.8% no contaba con un horario en específico, lo cual puede ocasionar que los empleados laboren más horas o también que tengan más tiempo libre para realizar otras actividades. La procrastinación es un fenómeno complejo que integra los aspectos cognitivos, emocionales y conductuales, más el intervalo temporal necesario para realizar la tarea (Ferrari, 2010).

Vergel-Vila *et al.* (2021) establecen entre los consejos y recomendaciones dados a los trabajadores remotos las siguientes: vigilar el cumplimiento del sistema mundial de seguridad social, conocimientos de las condiciones de trabajo de los trabajadores remotos, asegurar que los teletrabajadores declaren sus condiciones de trabajo; además del reglamento interno de trabajo, modalidades de contrato de teletrabajo, definición legal de horas de trabajo diarias y semanales, hacer los ajustes necesarios en el ambiente de trabajo, procesos de capacitación, mentoría, entre otros, por lo que estos son puntos a considerar para las tres modalidades de teletrabajo.

Conclusiones

La procrastinación en el teletrabajo en los profesionistas no sólo tiene que ver con la autodisciplina, a pesar de que ésta puede tener un gran porcentaje de la culpa, no es la única, también se tiene el estrés por el cual se somete a los trabajadores con los cambios que pudieron sentirse de manera abrupta en la vida cotidiana. Las tareas que se realizaban en las jornadas laborales antes de ser enviados al teletrabajo eran las mismas que se tenían que hacer en casa, esto facilitó a que los trabajadores pudieran organizarse de igual manera que lo hacían en la empresa de manera física. Debido a que la mayoría de los encuestados tenía un horario laboral que cumplir, es de asumirse el también tener tiempo límite para entregar reportes, informes, etcétera, dificultando el poder procrastinar.

Los principales factores que incidieron en la procrastinación laboral en el esquema de teletrabajo (*home office*) fueron no comenzar a tiempo la jornada laboral, priorizar actividades ajenas al trabajo y tomar largos periodos de descanso.

La mayoría de las empresas, implementaron el trabajo en casa de manera sincrónica, con videoconferencias frecuentes, seguido de procesos asincrónicos, comunicación escrita, y videoconferencias nuevamente sólo para revisar avances, lograron así tener resultados favorables, ya que no procrastinaban y pudieron aprovechar los tiempos.

Existen muchas formas para poder evitar que el tiempo laboral se consuma de manera rápida y así prevenir el acumulamiento de trabajo, estas fueron: organización del tiempo, realizar un compromiso, tomarse un tiempo para descansar, ambiente y trabajar con eficacia.

Bibliografía

- Abreo, V. C. y Guzmán, D. A. (2017). "Las habilidades del teletrabajador para la competitividad". *Forum empresarial*, 22(2), pp. 5-30. <https://www.redalyc.org/journal/631/63154910002/html/>
- Caamaño, E. (2010). "El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares". *Revista de derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XXXV. <https://www.scielo.cl/pdf/rdpucv/n35/a03.pdf>
- Chun, A. y Choi, J. (2016). "Rethinking procrastination: Positive effects of 'active' procrastination behavior on attitudes and performance". *The Journal of Social Psychology*, 20.
- Cotaquispe, E. y Herrera, J. (2018). *Análisis correlacional-predictivo de la influencia de la asistencia a clase en el rendimiento académico universitario*.
- Deursen, A. J.; Helsper, E. y Eynon, R. (2014). *Measuring digital skills: From digital skills to tangible outcomes project report*. www.oii.ox.ac.uk/research/projects/?id=112
- Ferrari, J. R. (2010). *Still procrastinating: The no regrets guide to getting it done*. John Wiley & Sons.
- Ferrari, J. R.; Johnson, J. L. y McCown, W. G. (1995). *Procrastination and task avoidance*. Springer US.
- Metin, B.; Taris, T. y Peeters, M. (2016). "Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects". *Personality and Individual Differences*, 10.
- Ollivier, F. J. y Thompson G. P. (2010). *Trabajo de investigación en ciencias económico-administrativas*. Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Thibault, J. (2000). *El teletrabajo: Análisis jurídico-laboral*. Consejo Económico y Social.
- Ugarte, J. L. (2004). *El nuevo derecho del trabajo*. Editorial Universitaria.
- Vergel-Vila, L.; Guarín, Y.; Gómez, S. y Uribe, S. (2021). "Gestión de riesgos laborales en el teletrabajo móvil". *Orinoquía*, 25(1), pp. 95-101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097197>
- Wambach, C.; Hansen, G. y Brothen, T. (2001). "Procrastination, personality and performance". *Nade Selected Conference Papers*, 7, pp. 63-66.
- Yunis, Y. (2018). *Compromiso organizacional y procrastinación en docentes de instituciones educativas públicas de la zona A de San Juan Miraflores* (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26001>

CAPÍTULO 6

DETECCIÓN Y TRATAMIENTO DEL SÍNDROME DE *BURNOUT* EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, PACHUCA DE SOTO, HIDALGO

*Detection and treatment of Burnout syndrome in the
Ministry of Foreign Affairs of Pachuca de Soto, Hidalgo*

Cynthia Salas González¹
Salomé Pérez Granados²
Misael Apolinar Rivera Posada³

Resumen

Como parte del enfoque humanista hacia el capital humano que se ha ido implementando en las últimas décadas, la erradicación del estrés laboral y sus consecuencias es un tema de interés para todos los miembros de una organización, ya que de no ser detectado y tratado se desencadena el llamado síndrome de *Burnout*, una condición patológica que afecta la calidad de vida del trabajador y, por tanto, su desempeño laboral.

El objeto del presente trabajo de investigación es detectar los niveles del síndrome de *Burnout* en los colaboradores de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) de Pachuca de Soto, Hidalgo, y hacer recomendaciones para la eliminación del padecimiento y propiciar la mejora de las condiciones de trabajo. El instrumento de recolección de datos que se empleó es el cuestionario *Maslach Burnout Inventory*, que consta de 22 ítems en forma de afirmación; fue contestado por una muestra representativa de los colaboradores de las tres instancias que participan en las operaciones de la SRE, personal federal, comisionados de gobierno y de consorcio.

¹ Alumna recién egresada de la licenciatura en gestión de capital humano, de la Universidad Tecnológica de la Sierra Hidalguense. 17782@utsh.edu.mx

² Catedrática de la Universidad Tecnológica de la Sierra Hidalguense, en la Dirección de ciencias económico-administrativas. salome.perez@utsh.edu.mx

³ Catedrático de la Universidad Tecnológica de la Sierra Hidalguense, en la Dirección de ciencias económico-administrativas. misael.rivera@utsh.edu.mx

El análisis de los resultados indica niveles elevados de *Burnout* en los colaboradores, lo que significa una situación anormal y negativa, por lo que se propone una serie de recomendaciones a seguir con el fin de tratar el tema detectado, como: establecer mecanismos para igualar las condiciones laborales entre el personal, reconocer los logros de los trabajadores, promover la autorrealización, lo anterior con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo en benéfico de los colaboradores y de la organización.

Palabras clave: estrés, motivación, colaborador, *Burnout*

Abstract

As part of the humanistic approach towards human capital that has been implemented in recent decades, the eradication of work stress and its consequences is a topic of interest for all members of an organization, since if it is not detected and treated it triggers the so-called Burnout syndrome, a pathological condition that affects the worker's quality of life and, therefore, their work performance.

The purpose of this research work is to detect the levels of Burnout syndrome in the collaborators of the Ministry of Foreign Affairs (SRE) of Pachuca de Soto, Hidalgo, and to make recommendations for the elimination of the condition and promote the improvement of working conditions. job. The data collection instrument used is the Maslach Burnout Inventory questionnaire, which consists of 22 items in the form of a statement; was answered by a representative sample of collaborators from the three entities that participate in SRE operations, federal personnel, government and consortium commissioners.

The analysis of the results indicates high levels of Burnout in the employees, which means an abnormal and negative situation, which is why a series of recommendations are proposed to follow in order to deal with the detected issue, such as: establishing mechanisms to equalize the working conditions among staff, recognize the achievements of workers, promote self-realization, the above with the purpose of improving the work environment for the benefit of collaborators and the organization.

Keywords: stress, motivation, collaborator, *Burnout*

Introducción

El propósito de este trabajo es describir el padecimiento del síndrome de *Burnout* en los trabajadores de la SRE del estado de Hidalgo. Este padecimiento es consecuencia grave del estrés laboral degenerativo de los profesionales

de distintas áreas, es una condición patológica considerada enfermedad desde el 2021 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), y es una condición que afecta la calidad de vida del trabajador; del mismo modo, se busca dar a conocer a detalle las variables que lo causan.

Este interés surgió a partir de la evidente percepción de altos niveles de estrés laboral entre los diferentes miembros de la organización, y el notable deterioro en la calidad de vida laboral. Como profesional de la gestión de capital humano, es necesario dar solución a tal problemática que afecta directamente al colaborador, el elemento más importante para el desarrollo de cualquier actividad profesional.

Por tanto, se realizó la investigación referente a términos de interés del tema y con el apoyo de la alta dirección y el personal actual de la SRE, tanto personal federal, comisionados de gobierno estatal y del consorcio se realizó la aplicación de un instrumento de medición basado en el cuestionario *Maslach Burnout Inventory*, que mide los tres ejes principales de la demarcación del padecimiento por *Burnout*, los cuales son cansancio emocional, despersonalización y autorrealización, para contar con una base en el análisis de la situación y emitir un juicio correcto respecto a las recomendaciones.

Finalmente, se llegó a la conclusión de que la mayoría de colaboradores ha desarrollado un alto nivel de padecimiento de los principales factores del *Burnout*, haciendo una notoria diferencia entre personal que cuenta con base de trabajo a los colaboradores considerados de confianza, por la incertidumbre que les representa para el futuro los términos de contratación. Es importante resaltar que la SRE cuenta con las herramientas necesarias, total disposición y apertura para hacer frente a la problemática actual que afecta el desempeño del capital humano que presta servicios en la organización.

Planteamiento del problema

Como gestores de capital humano, es de vital importancia detectar problemáticas en el ámbito laboral en cualquiera que sea la organización, investigarlo, analizar y generar propuestas de mejora significativa que permitan a la alta dirección tener en cuenta la situación que requiere atención inmediata, manifestarlo entre colaboradores y contribuir de manera positiva en el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador, lo que garantiza un rendimiento óptimo en su jornada de trabajo y un ambiente laboral adecuado.

Actualmente, derivado de muchos cambios significativos en la forma de trabajo derivado de la pandemia por Covid-19, expansión de la capacidad de atención al usuario, reajuste de horarios de trabajo, aumento de las jornadas diarias, carga laboral entre otros factores, se ha detectado que los colaboradores han mostrado actitudes, comportamientos y rendimiento irregular lo cual puede ser ineludiblemente causado por el estrés laboral que se ha hecho

presente desde hace ya un periodo de tiempo significativo, lo cual los hace propensos a padecer el síndrome de *Burnout*.

Aunado a esto, es importante mencionar que, dentro de la SRE en Pachuca, Hidalgo, se cuenta con colaboradores de tres diferentes niveles, lo que genera una leve brecha entre ellos, pues al pertenecer a diferentes instituciones gozan de diferentes prestaciones y condiciones de trabajo.

Además, con la aparición de la pandemia, se ha expuesto una preocupación inminente por las condiciones en que se trabaja, ya que la función principal es atender al usuario en grandes cantidades, interacción entre compañeros y trabajo en equipo de proximidad inmediata. Estos factores se reflejan directamente en el desempeño del colaborador y notoriamente en su calidad de vida en el trabajo. Un trabajador con falta de eficiencia en su calidad de vida laboral lo reflejará directamente en su actuar diario, pues, aunque se esfuerce por lograr los objetivos encomendados, le será difícil alcanzarlos por las limitaciones que este síndrome causa.

Desde el inicio de la pandemia se notó un aumento significativo en personal de salud que como precedente mostró padecer síndrome de *Burnout*; posteriormente, se han realizado estudios en otras áreas comunes, tanto deportiva como social, en donde se concuerda que con el paso del tiempo, salarios, la carga de trabajo, condiciones, entre otras, los profesionales son vulnerables a una pérdida progresiva de la motivación, interés, hasta llegar al agotamiento en conjunto con factores de ansiedad o depresión.

Es de suma importancia atender esta situación, ya que, como se sabe, un colaborador motivado y en condiciones óptimas de trabajo, se esfuerza por que la institución a la cual pertenece cumpla con sus objetivos, logrando así un ambiente propicio para las sanas relaciones laborales.

Objetivos

General

Medir el grado de estrés laboral en la Oficina de Pasaportes de la SRE de Pachuca, mediante el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI), para proponer planes de acción dirigidos a aumentar el rendimiento laboral.

Específicos

- Identificar el principal detonante de síndrome de *Burnout* en trabajadores de la SRE.

- Aplicar el cuestionario MBI a trabajadores federares, comisionados estatales y del consorcio.
- Comparar resultados del cuestionario pertenecientes a diferentes tipos de contratación.
- Elaborar propuestas de medidas correctivas.
- Presentar a la alta dirección las propuestas para su posterior implementación.

Hipótesis

H_0 . A mayor índice de *Burnout* en una organización, menor será su rendimiento.

H_1 . A mayor índice de *Burnout* en una organización, el rendimiento será igual.

Preguntas de investigación

- ¿El estrés laboral influye en el rendimiento que tenga el trabajador?
- ¿Los colaboradores de la SRE basan su motivación en las condiciones laborales?
- ¿Todos los colaboradores de la SRE expresan síndrome de *Burnout* debido a la proximidad con el público en la atención?
- ¿Las pausas activas disminuyen el grado de estrés laboral?
- ¿La alta dirección de la SRE entiende las consecuencias del síndrome del quemado?

Justificación

El estrés laboral actualmente es considerado un factor de riesgo emergente derivado de las condiciones de trabajo en el mundo por las altas implicaciones que causa en las organizaciones. Suele tener diferentes causas, entre las cuales encontramos las expectativas económicas, salarios insuficientes, condiciones de trabajo, presión laboral, clima organizacional, etcétera; aunado a esto, en marzo de 2020 la OMS declaró oficialmente la pandemia por Covid-19, lo que generó inestabilidad y desempleo en todo el mundo.

El síndrome de *Burnout* es una consecuencia del estrés laboral que afecta la salud mental y física del trabajador, se caracteriza por la imposibilidad de afrontar favorablemente las exigencias del trabajo, manifestándose así con agotamiento emocional, despersonalización, realización nula en el trabajo, ansiedad, trastornos en el dormir y cansancio crónico; todos reconocidos como coadyuvantes en el deterioro de la calidad de vida por

el trabajo, derivado de los cambios y exigencias laborales se realiza un análisis de estrés laboral en la SRE de Pachuca, en Hidalgo, para conocer el grado de estrés de los colaboradores y hacer propuestas para mejorar el rendimiento laboral.

Marco teórico

Herbert Freudenberger, psicólogo americano, fue el primer especialista en acuñar el término *Burnout* en la década de los 70, refiriéndose a éste como agotamiento profesional. Dicho término fue empleado por Freudenberger en el libro *Burnout: The high cost of high achievement*, y se definía como “la extinción de la motivación o el incentivo, especialmente allí donde la dedicación a un objetivo o a una relación fracasa en conseguir los resultados deseados” (Gallardo-López *et al.*, 2019).

Posteriormente, la sicóloga social Cristina Maslach, una de las autoras más citadas en el tema del *Burnout*, estudió las respuestas emocionales de las personas que realizaban trabajos de ayuda o apoyo. Retomó el término *Burnout* de los abogados de California que lo utilizaban habitualmente para referirse a compañeros de trabajo que perdieron el sentido de la responsabilidad y se comportaban cínicamente en su trabajo, este término fue aceptado ya que las personas consideraron que no necesitaba explicaciones para entenderse y que no implicaba ninguna etiqueta peyorativa *a priori*.

Según Maslach y su colega Jackson, el *Burnout* es un síndrome compuesto por tres dimensiones: agotamiento, sensación de sobreesfuerzo, despersonalización con actitudes de insensibilidad y baja o nula realización personal con sentimiento de incompetencia profesional (Castillo Ramírez, 2000).

Estos autores posteriormente diseñaron el cuestionario más conocido y empleado de los que se utilizan para medir y valorar el *Burnout* en diferentes áreas y que se conoce como el *Maslach Burnout Inventory*, inicialmente diseñado para profesionales en contacto con personas; posteriormente, los mismos autores han elaborado una nueva versión más general y que puede aplicarse a profesiones cuyo trabajo no implica un trato directo con personas. Este cuestionario servirá como base para la propuesta de mejora desarrollada en el proyecto.

Otra de las definiciones clásicas más frecuentemente utilizadas de *Burnout* es la de Pines, Aronson y Kafry, quienes en 1981 señalaron que es “el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes” (Citados en Rosales y Rosales Paneque, 2013). Para estos autores, el *Burnout* no se da exclusivamente en el ámbito de la atención

directa a las personas en relaciones de ayuda, sino que se hace extensible a otros entornos laborales como el comercio, la política o incluso a puestos directivos de las empresas. Para ellos el factor responsable del *Burnout* es la presencia o ausencia de condiciones laborales objetivas que faciliten la consecución de los objetivos laborales propuestos. Por ello, consideran trascendentales las relaciones personales en el entorno laboral, la existencia de condiciones para mejorar en el trabajo, las oportunidades de formación, oportunidad de realización, horarios justos, honorarios que cubran las necesidades de los colaboradores, etcétera.

La necesidad que tiene el ser humano, primordialmente, es sentir y pensar que nuestras vidas son importantes y, por ende, que lo que se realiza también lo es, que se contribuye al entorno para su mejora, la principal motivación en la vida de un hombre es encontrarle sentido a la vida. Actualmente el trabajo, entre otras cosas, es lo que da sentido a la existencia de un ser humano, y si este fracasa en cumplir las expectativas propuestas en él, se cae fácilmente en el padecimiento del *Burnout*, un problema actual y cada vez más frecuente, desafortunadamente.

Para considerarse padecer *Burnout* (quemarse) en el trabajo es imprescindible haber estado implicado en él y que se produzca con el tiempo un desajuste notable entre las expectativas individuales iniciales y la realidad de la vida laboral. En general, el término hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional conocido también como “síndrome del profesional desgastado” o “quemado” o “síndrome de desgaste profesional”. Se da especialmente en profesiones con elevada demanda emocional caracterizadas por una relación constante, directa y de ayuda con otras personas, como ocurre con los médicos, enfermeras, trabajadores sociales, profesores, policías, maestros, etcétera, aunque puede verse en todo tipo de trabajos o actividades como las deportivas. Sobre todo, es importante en aquellas ocupaciones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo.

Otros autores han estudiado el problema desde el análisis de sus posibles causas y atribuyen el *Burnout* a los elevados objetivos que no se ven satisfechos en la realidad. Edelwich lo define como una “pérdida del idealismo, energía y motivaciones vividos por las personas en profesiones de ayuda como resultado de unas condiciones laborales adversas” (citado en Castillo Ramírez, 2000), y así distinguen cuatro fases por las que atraviesa un individuo afecto del síndrome:

1. *Fase de entusiasmo*. Caracterizada por elevadas aspiraciones sin contacto con la realidad.
2. *Fase de estancamiento*. Se da ante la falta de cumplimiento de las expectativas iniciales.

3. *Fase de frustración.* Comienzan a aparecer los primeros síntomas físicos como agotamiento, cansancio, entre otros.
4. *Fase de la apatía.* Aparece el desinterés e incluso la depresión, en la cual el síndrome está completamente establecido.

Este síndrome se ha considerado extraordinariamente importante por su repercusión, tanto a nivel individual y social como a nivel de las organizaciones laborales. El síndrome de *Burnout* ha sido tema de debate desde hace décadas de estudio por especialistas de todo el mundo; finalmente, en 2022, éste ha sido reconocido como una patología asociada al agotamiento físico, mental y emocional causado por el trabajo, lo que permitirá su atención en centros médicos y de salud, su tratamiento, inclusive las aseguradoras podrán tratar sus síntomas (*Revista Forbes*, 2019). El término *Burnout* (quemarse o agotamiento laboral) ha sido incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades y se define como “un síndrome derivado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no fue gestionado con éxito” (OMS, 2019).

Actualmente se cuenta con herramientas para detectar y dar seguimiento al Síndrome de *Burnout*, una de ellas es el MBI (1986), que mide, por medio de cuestionario, el cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los usuarios.

Metodología

El presente trabajo se centra en la detección del síndrome de *Burnout* en los colaboradores de la SRE de Pachuca, Hidalgo, considerando de alto impacto el padecimiento de esta enfermedad, que si bien no es nueva su aparición sí es reciente su clasificación como una patología que requiere atención y tratamiento, con el fin de detectar oportunidades y áreas de mejora. El diseño de la investigación será no experimental, mediante la medición de los tres ejes dimensionales del padecimiento del *Burnout*, realizando la recopilación de la información, clasificación, graficación, comparación y análisis.

Importancia del estudio

Detectar la incidencia de los factores que desencadenan el padecimiento del *Burnout* permite conocer a fondo las áreas de necesidad que afectan el desempeño del colaborador, hacer mejoras, plantear estrategias y

desarrollar medidas correctivas que encaminen a la organización a los objetivos para los cuales fue creada, planteando como eje principal el desenvolvimiento oportuno y correcto del capital humano, como es sabido el elemento más importante en toda institución, sin importar si es pública o privada. Posibilita conocer la percepción que tienen los trabajadores hacia la situación actual de su organización, cómo les afecta en la calidad de vida la carga laboral, las condiciones de trabajo y si sus necesidades están siendo cubiertas, en especial la de reconocimiento y de autorrealización.

Población de estudio

La SRE es objeto del estudio, actualmente laboran dentro de sus instalaciones personal de tipo federal, estatal y de consorcio. Debido a los recientes cambios en la expansión de su capacidad de atención se incrementó el número de personal, siendo un número indeterminado, por lo cual se toma una muestra de cinco empleados sindicalizados, cinco comisionados de gobierno y cinco de consorcio para la aplicación del instrumento de medición el cuestionario MBI.

Procedimiento

- Seleccionar la técnica de recolección de datos.
- Conocer los factores que influyen en el desencadenamiento del estrés laboral y como consecuencia el síndrome de *Burnout*.
- Aplicar la técnica de recolección de datos.
- Realizar el análisis de resultados.
- Determinar y clasificar el grado de padecimiento del síndrome de *Burnout* y hacer propuestas de mejora.

El cuestionario de aplicación tiene una escala basada en el trabajo de investigación de la sicóloga Maslach y su colega Jackson, la cual está representada con: nunca, pocas veces al año, una vez al año o menos, unas pocas veces un mes, una vez a la semana, unas pocas veces a la semana y todos los días.

Instrumento de medición

El instrumento de medición utilizado para la recopilación de información es el cuestionario MBI, que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre las emociones y actitudes del personal en su trabajo. Su función principal es medir el desgaste profesional y pretende medir la frecuencia e intensidad con la que se padece el *Burnout*.

TABLA 1. ASPECTOS DEL SÍNDROME DE *BURNOUT*

Aspecto por evaluar	Descripción
Cansancio emocional	Escala de medición de agotamiento o cansancio emocional por demanda de trabajo.
Despersonalización	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
Realización personal	Evalúa los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo.
Notas:	
<ul style="list-style-type: none"> • Subescala de cansancio emocional. Nueve preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima: 54. • Subescala de despersonalización. Está formada por cinco ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima: 30. • Subescala de realización personal. Se compone de ocho ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima: 48. 	

Fuente: Elaboración propia con base en Maslach (1986).

TABLA 2. RASGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0	Nunca
1	Pocas veces al año o menos
2	Una vez al año o menos
3	Unas pocas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	Unas pocas veces a la semana
6	Todos los días

Fuente: Maslach (1986).

Se suman las respuestas obtenidas en los ítems que se señalan:

TABLA 3. CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Aspecto evaluado	Preguntas por evaluar	Valor obtenido	Indicios de <i>Burnout</i>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		
Despersonalización	5-10-11-15-22		
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		

Fuente: Maslach (1986).

Valoración de puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera indican el padecimiento del síndrome de *Burnout*. Se deben analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el grado del síndrome, que puede ser más o menos severo, dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor diaria.

TABLA 4. VALORES DE REFERENCIA

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Fuente: Maslach (1986).

Análisis e interpretación de resultados

Para mayor comprensión de la situación que viven los trabajadores de la SRE, se clasificó la información obtenida en tres secciones, cada una perteneciente al personal que trabaja tanto para gobierno federal, gobierno estatal y consorcio. A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario MBI.

*Cansancio emocional***TABLA 5. TABLA DE VALORES DE ASPECTO UNO, CANSANCIO EMOCIONAL**

# ítem	Sindicalizado					Estatal					Consorcio				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	5	0	3	5	1	5	0	5	3	3	4	3	4	4
2	4	6	6	4	4	6	5	1	6	5	4	1	5	3	4
3	3	3	0	0	5	6	6	5	5	6	4	5	4	3	4
6	3	1	0	3	4	6	6	3	5	3	4	6	4	3	6
8	5	6	6	5	6	6	5	1	4	5	4	6	4	4	6
13	5	5	5	5	2	6	5	2	3	3	6	4	4	6	4
14	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	4	3	3	6	6
16	6	0	5	6	5	6	6	4	4	1	4	6	3	3	6
20	5	6	6	5	2	3	6	2	5	0	6	6	4	4	4
Total	40	38	34	36	39	46	49	24	42	32	39	41	34	36	44
Promedio	37.4	ALTO					38.6	ALTO				38.8	ALTO		

Fuente: Elaboración propia.

*Despersonalización***TABLA 6.** TABLA DE VALORES DE ASPECTO 2,
DESPERSONALIZACIÓN

# ítem	Sindicalizado					Estatad					Consortio				
5	6	4	4	4	6	6	5	3	0	1	5	3	6	3	3
10	5	6	4	2	6	6	5	4	5	5	5	6	6	6	3
11	6	4	4	6	2	6	5	2	6	5	5	5	6	6	3
15	3	4	4	6	5	6	5	6	5	3	5	6	5	3	2
22	1	4	4	4	3	6	6	6	5	6	0	5	5	3	3
Total	21	22	20	22	22	30	26	21	21	20	20	25	28	21	14
Promedio	21.4	ALTO				23.6	ALTO				21.6	ALTO			

Fuente: Elaboración propia.*Realización personal***TABLA 7.** TABLA DE VALORES DE ASPECTO 3,
REALIZACIÓN PERSONAL

# ítem	Sindicalizado					Estatad					Consortio				
4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	1	4	5	1	3	4
7	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	5	4
9	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	1	4	1	0	4
12	4	4	4	3	4	3	3	1	3	2	4	5	5	5	4
17	3	4	3	4	3	3	2	4	2	2	4	4	4	5	5
18	4	4	3	3	4	2	4	3	4	1	4	5	4	4	4
19	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4
21	3	4	4	3	6	2	1	4	3	2	4	1	4	3	4
Total	28	31	29	29	31	18	21	24	23	15	29	31	27	29	33
Promedio	29.6	BAJO				20.2	BAJO				29.8	BAJO			

Fuente: Elaboración propia.*Conclusiones y recomendaciones*

A partir de la información analizada a lo largo de esta investigación, se concluye que el personal de la SRE actualmente se encuentra sometido a un alto nivel de estrés laboral, derivado de diversas situaciones, entre las cuales se encuentra la modalidad de trabajo en pandemia, la extensión de horario en la jornada laboral, el aumento en la capacidad de atención a usuarios, cansancio emocional, despersonalización y baja autorrealización. Estos rubros pueden

ser atendidos en beneficio de la calidad de vida del trabajador, lo que se verá reflejado en el rendimiento productivo dentro de la institución.

De los objetivos enunciados al inicio de la investigación, se completaron en su totalidad sin ningún contratiempo. Es importante mencionar que el *Burnout* conlleva un tratamiento ocupacional y psicológico por lo que se sugiere, apelando a aprovechar al máximo al personal que actualmente labora dentro de la SRE:

- Encomendar a profesionales de la salud psicológica la tarea de apoyar a sus compañeros de trabajo, en espacios determinados por la coordinación administrativa y alta dirección; apoyo psicológico personalizado, para que, de esta manera, los colaboradores puedan expresar sus inconformidades y externar su opinión sin cohibirse.
- Establecer pausas en la jornada de trabajo para que los compañeros puedan liberar estrés acumulado durante el cumplimiento de sus tareas, sujetas a la disponibilidad de tiempos y personal.
- Hacer ajustes a los horarios de trabajo que permitan no involucrar la vida personal del colaborador.
- Reconocer los logros de los compañeros para fomentar la motivación.

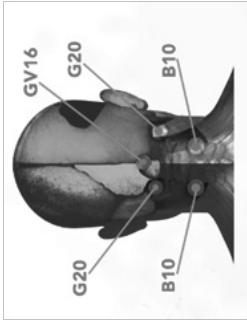
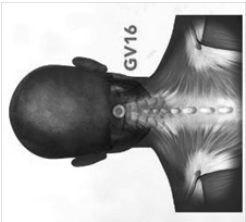
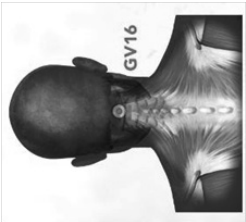
Por otro lado, se debe tratar de igualar las condiciones de trabajo de las tres instancias que participan en el jornal diario de la SRE, ya que si bien es notorio que todos los trabajadores muestran rangos altos en la escala de factores del padecimiento del *Burnout*, puede apreciarse claramente, que los compañeros comisionados de gobierno se perciben con más carga laboral que sus compañeros sindicalizados y de consorcio, todo esto genera situaciones descartables entre compañeros y desarmoniza el ambiente, se debe procurar la equidad e igualdad de responsabilidades y por ende de privilegios.

El síndrome de *Burnout* es un problema real que ha aquejado a los profesionales de distintas áreas por mucho tiempo; sin embargo, es reciente en el reconocimiento de la OMS como una enfermedad, por ello es importante que se atienda de manera preventiva y correctiva.

Pausas activas

La acupresión es una técnica originaria de la medicina tradicional china, se basa en la estimulación de unos puntos concretos del cuerpo para favorecer un bienestar completo (Trejo Velasco, 2019). Son muy efectivas para el manejo del estrés, ayuda en el alivio del dolor, así como la armonización de los diferentes sistemas internos. La aplicación será bajo la más estricta responsabilidad individual de los colaboradores en la SRE.

TABLA 8. TABLA DE TÉCNICAS DE ACUPRESIÓN PROPUESTAS

Técnica de acupresión		Ubicación	Metodología	Imagen
Relajamiento, liberación del estrés, agotamiento y depresión	A. media pulgada de la base del cráneo entre los músculos de la nuca, cerca de media pulgada hacia afuera de cada lado de la columna	A. Entrelace los dedos de las manos y póngalas detrás de su cabeza. Luego coloque las yemas de sus dedos pulgares en los puntos marcados en la ilustración. B. Es fundamental que aplique presión firme en los dos puntos, a la izquierda y derecha, de la base su cráneo, en el hueco entre los músculos y los huesos mientras inhala y exhala. Mantenga durante uno o dos minutos.		
Estrés mental, dolor de cabeza e insomnio	Se encuentra en la base del cráneo, en el centro de la parte trasera de la cabeza	A. Use su dedo índice para aplicar presión constante en el punto marcado durante uno o dos minutos. B. Es fundamental que aplique presión firme en el punto marcado mientras inhala y exhala. Mantenga durante uno o dos minutos.		
Dolores de cabeza, mejora la atención, reduce el estrés y mejora la memoria	Use la punta del dedo pulgar o del dedo índice para medir la mitad del área entre las cejas, como se indica en la imagen, hasta que sienta un ligero chasquido	A. Use su dedo índice para aplicar presión constante en el punto marcado durante uno o dos minutos. B. Es fundamental que aplique presión firme en el punto marcado mientras inhala y exhala. Mantenga durante uno o dos minutos.		

Fuente: Trejo Velasco (2019).

Bibliografía

- Albaladejo, R.; Villanueva, R.; Ortega, P.; Astacio, P.; Calle, M. y Domínguez V. (2004). “Síndrome de Burnout en el personal”. *Revista Española de Salud Pública*, 78(4), 505-516. <https://www.redalyc.org/pdf/170/17078408.pdf>
- Barraza, A. (2008). “Burnout estudiantil. Un enfoque unidimensional”. *Revista digital Psicología Científica*. <https://www.psicologiacientifica.com/Burnout-estudiantil/>
- Caballero, C.; Hederich, C. y Palacios, S. J. (2010). “El *Burnout* académico: Delimitación del síndrome y factores asociados a su aparición”. *Revista Latinoamericana Psicología*, 42(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80515880012>
- Castillo Ramírez, S. (2000, 4-6 de agosto). “El síndrome de ‘Burn Out’ o síndrome de agotamiento profesional”. En *XIV Jornadas de Medicina Legal*. https://www.academia.edu/es/28598768/el_s%C3%ADndrome_de_burn_out_o_s%C3%ADndrome_de_agotamiento_profesional
- Espinosa Cayetano, P. (2011). *Manual General de Organización de la Secretaría de Relaciones Exteriores*. Secretaría de Relaciones Exteriores, Diario Oficial de la Federación. Segunda Sección.
- Gallardo-López, J. A.; López-Noguero, F. y Gallardo-Vázquez, P. (2019). “Análisis del síndrome de *Burnout* en docentes de educación infantil, primaria y secundaria para su prevención y tratamiento”. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), pp. 324-343. <https://www.redalyc.org/journal/1941/194160170017/html/>
- Gil-Monte, P. R. (2015). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. y Zúñiga, L. (2009). “Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos”. *Universitas psychologica*, 9(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672010000100014
- H. Congreso de la Unión (2018, 18 de mayo). Artículo 4 y 7 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/112_180518.pdf
- (2023, 3 de mayo). Artículos 19 y 28 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. <https://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/pdf/loapf.pdf>
- Inetum.com. (2021). *Inetum en México*. <https://www.inetum.com/es/mexico>
- Macharas Can y Cuilty Esquivel. K. (2021). “El *Burnout* resultado de la pandemia y como reducirlo”. *Revista Forbes*.

- Maslach, C., y Jackson S. E. (1986). *The Maslach Burnout inventory* (2a ed.). Consulting Psychologists Press.
- Revista Forbes* (2019). “OMS clasifica el *Burnout* como una enfermedad”. Forbes Staff. México.
- Rosales R., Y. y Rosales Paneque, F. R. (2013). “*Burnout* estudiantil universitario. Conceptualización y estudio”. *Salud Mental*, 36(4). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0185-33252013000400009
- Secretaría de Relaciones Exteriores (2021, 14 de junio). *Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores*. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5621170&fecha=14/06/2021#gsc.tab=0
- (s.f.). Directorio Artículo disponible en línea, consultado en febrero de 2022: <https://directorio.sre.gob.mx/index.php/delegaciones/delegacion-hidalgo>
- Trejo Velasco, J. (2019). *Técnicas de contención emocional y manejo del estrés para personal de custodia penitenciaria*. United Nations Office on Drugs and Crime.
- Zamora Auñón, González Barón, M. y Espinoza Arranz, E. (2000). “Concepto e historia del Síndrome de agotamiento profesional”. En M. González (Ed.), *El síndrome de agotamiento profesional en Oncología*. Medica Panamericana.

CAPÍTULO 7

VIOLACIONES LEGISLATIVAS EN PERJUICIO DE LOS CIUDADANOS: CASO MICHOACÁN DE OCAMPO

*Legislative violations, to the detriment
of citizens: Michoacan de Ocampo Case*

Gabriela Albertina Serrano Heredia¹
José Serrano Heredia²

Resumen

La confusión, por ignorancia y/o perversión, entre un derecho fiscal y un impuesto fiscal, de los 40 legisladores que integran la Legislatura del Congreso del Estado de Michoacán de Ocampo, llevó a aprobar, para el ejercicio 2022, derechos por prestación de servicio de registro y control vehicular de transporte vehicular particular, consistentes en dotación de placas y holograma de circulación o refrendo anual de calcomanía de circulación, con importante monto de recursos económicos con fines recaudatorios, lo que no es propio de los derechos fiscales, pues estos persiguen resarcir los costos en que incurre el Estado con motivo de la prestación de un servicio público específico, cobrándose cantidades exorbitantes a los ciudadanos michoacanos.

La investigación refiere la necesaria contención de ejercicio jurídico de muchos ciudadanos michoacanos al verse obligados a ejercer acciones constitucionales que han interpuesto, en vía de recurso de amparo indirecto, en defensa de los abusos y atropellos del Poder Legislativo, que afectan su economía.

Se investiga con un enfoque mixto, cualitativo-descriptivo, aplicado, para clarificar la diferencia entre derecho fiscal e impuesto fiscal, ya que, referido el suceso del estado de Michoacán de Ocampo, el derecho que prevén reviste las características de un impuesto.

¹ Profesor de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México. gabriela.serrano@umich.mx

² Profesor de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México. ppepe10@yahoo.com

Es importante combatir la expedición, promulgación, aplicación y ejecución de una Ley de Ingresos para el Estado de Michoacán, vigente para el ejercicio fiscal 2022, es impedir abusos, que se utilicen los recursos para un fin diverso que no sea para recuperar los montos que le cuesta proporcionar el servicio al gobierno de Michoacán.

Palabras clave: derechos, impuestos, contribuciones

Abstract

The confusion, due to ignorance and/or perversion, between a fiscal right and a fiscal tax, of the 40 legislators that make up the Legislature of the Congress of the State of Michoacan de Ocampo, led to approving, for the 2022 financial year, rights for the provision of services of vehicle registration and control of private vehicle transport, consisting of provision of plates and circulation hologram or annual endorsement of circulation decal, with a significant amount of economic resources for collection purposes, which is not typical of tax rights, since these pursue compensate the costs incurred by the State in the provision of a specific public service, charging exorbitant amounts to Michoacan citizens.

The investigation refers to the necessary containment of the legal exercise of many Michoacan citizens when they are forced to exercise constitutional actions that they have filed, via an appeal for indirect protection, in defense of the abuses and abuses of the Legislative Branch, which affect their economy.

It is investigated with a mixed, qualitative-descriptive, applied approach, to clarify the difference between fiscal law and fiscal tax, since, referring to the event in the state of Michoacan de Ocampo, the right they provide has the characteristics of a tax.

It is important to combat the issuance, promulgation, application and execution of an Income Law for the State of Michoacan, effective for the fiscal year 2022, is to prevent abuses, that resources are used for a different purpose other than to recover the amounts that it is difficult to provide the service to the government of Michoacan.

Keywords: rights, taxes, contributions

Introducción

Los ciudadanos de Michoacán, cansados de los abusos y atropellos que comete el Congreso del Estado de Michoacán de Ocampo, por la notoria ignorancia y/o pervisión de los 40 legisladores, conculcando con sus

decisiones derechos humanos que afectan y transgreden a miles de familias michoacanas con los cobros abusivos y excesivos que decretan a cargo de los ciudadanos, se quejan de que se cobre un impuesto fiscal disfrazado de derecho fiscal.

Como ciudadanos mexicanos, es nuestro deber pagar impuestos y contribuir con el gasto público, pero en México se conoce que existen muchos impuestos; los más conocidos son sobre la renta (ISR), al valor agregado (IVA), el predial en los municipios, infinidad de impuestos a cargo de los ciudadanos que no se ven reflejados en mejoras sociales.

Así, cada administración gubernamental en colusión con el Poder Legislativo en cada estado, aprueban impuestos, muchas veces disfrazados de derechos que no guardan concordancia entre su creación, finalidad y uso correcto, lo que genera perjuicios económicos a todo ciudadano mexicano, como es el caso en el estado de Michoacán de Ocampo donde se aprobaron, para el ejercicio fiscal 2022, derechos por prestación de servicio de registro y control vehicular de transporte vehicular particular, consistentes en dotación de placas y holograma de circulación o refrendo anual de calcomanía de circulación, que no son más que impuestos fiscales violatorios de los parámetros constitucionales de proporcionalidad y equidad tributaria.

Los legisladores del Estado de Michoacán de Ocampo han aprobado a cargo de la economía de los ciudadanos, por más de setenta años, derechos fiscales como si fueran impuestos, y lo presumen, desconociendo que los derechos fiscales no son para que recaude dinero el estado, razón por la que resulta importante hacer notar jurídicamente las violaciones fiscales cometidas por el Legislativo en perjuicio de la ciudadanía.

Planteamiento del problema

Las contribuciones establecidas en el texto constitucional hacen referencia a principios de proporcionalidad y equidad con relación a la contribución, ello implica que el Estado tome en consideración circunstancias propias del sujeto pasivo, lo que garantiza un mínimo de justicia y evita que se traduzca en una imposición absoluta, arbitraria y onerosa conculcadora de derechos humanos, pero en el estado de Michoacán de Ocampo eso no está sucediendo.

Objetivos

- Inferir la diferencia entre derecho fiscal e impuesto fiscal.
- Determinar la importancia de respetar los principios de proporcionalidad y equidad tributaria para evitar violaciones y afectaciones económicas.

Postulado

El respeto y salvaguarda de los derechos fiscales en comunión con los principios de proporcionalidad y equidad tributaria, permitirá contribuciones proporcionales, razonables, justas y equitativas para los ciudadanos.

Preguntas de investigación

1. *Las autoridades:* Congreso y gobierno michoacano, ¿conocen y establecen la diferencia entre derecho fiscal e impuesto fiscal?
2. *Las autoridades:* Congreso y gobierno michoacano, ¿respetan los principios de equidad y proporcionalidad tributaria, en el ejercicio de sus funciones?

Justificación

La confusión entre derecho fiscal e impuesto fiscal, por ignorancia y/o perversión de los encargados de decretar las leyes regulatorias (Congreso del Estado), genera afectaciones a los ciudadanos. Caso concreto es lo que ha venido sucediendo en el Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo.

Como ciudadanos mexicanos, es nuestro deber pagar impuestos y contribuir con el gasto público. Esas contribuciones se clasifican en impuestos, aprovechamientos y derechos fiscales. A diferencia de los derechos fiscales, los impuestos tienen el carácter de ser recaudativos; es decir, dirigidos a que los estados, gobiernos y municipios den cumplimiento a su finalidad para que puedan recaudar impuestos, cumplir con las obligaciones que les impone el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por ejemplo, den cumplimiento a los servicios de salud, servicios de educación, de seguridad, calles, carreteras, todo esto lo hacen con los impuestos.

En México existen muchos impuestos, pero los principales, para un municipio, por ejemplo, son el impuesto predial, otro ejemplo es el impuesto de la Federación como el IVA y el de un Estado es el ISR.

A diferencia de los impuestos, un derecho fiscal es el que se aprueba para que el estado, Federación o municipio pueda recuperar la cantidad que invierte en dinero por la contraprestación de un servicio público, señalado de manera clara y concreta. El caso que nos ocupa es el cobro de placas y holograma (virtual o físico), que en el estado de Michoacán de Ocampo es excesivo, abusivo y conculcatorio de derechos humanos y sociales, lo que resulta importante investigar y estudiar.

Marco teórico

En el sistema jurídico mexicano, los principios en materia tributaria constituyen el eje del orden jurídico-fiscal y se encuentran contenidos en el artículo 31, fracción IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que a la letra indica:

Artículo 31. Son obligaciones de los mexicanos:

.....

IV. Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como del Distrito Federal o del Estado y Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.

El artículo en comento hace alusión a las contribuciones, su fundamento y razón de ser, al referir que contribuir es una obligación de los mexicanos. De este precepto se deduce que todo gobernado debe aportar aquellas contribuciones al gasto público impuestas por el Estado, mismas que deben atender a los siguientes principios constitucionales:

1. Legalidad.
2. Proporcionalidad.
3. Equidad.
4. Destino al gasto público.

El principio de legalidad tributaria implica que los elementos esenciales de las contribuciones (sujeto, objeto, base, tasa, exenciones y época de pago) estén consignados de manera expresa en la ley y, así, el sujeto pasivo de la relación tributaria pueda, en todo momento, conocer la forma cierta de contribuir para los gastos públicos de la Federación, del estado o municipio en que resida.

Fundamenta lo anterior la jurisprudencia 639 del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) en Materia Constitucional y Administrativa (SCJN, 1976, p. 173):

Registro digital: 232797

Instancia: Pleno

Séptima Época

Materia(s): Constitucional, Administrativa

Fuente: *Semanario Judicial de la Federación*
Volumen 91-96, Primera Parte, página 173

Tipo: Jurisprudencia

IMPUESTOS, PRINCIPIO DE LEGALIDAD QUE EN MATERIA DE, CON-SAGRA LA CONSTITUCIÓN FEDERAL.

El principio de legalidad se encuentra claramente establecido por el artículo 31 constitucional, al expresar, en su fracción IV, que los mexicanos deben contribuir para los gastos públicos de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes y está, además, minuciosamente reglamentado en su aspecto formal, por diversos preceptos que se refieren a la expedición de la Ley General de Ingresos (LGI), en la que se determinan los impuestos que se causarán y recaudarán durante el periodo que la misma abarca.

Por otra parte, examinando atentamente este principio de legalidad, a la luz del sistema general que informa nuestras disposiciones constitucionales en materia impositiva y de explicación racional e histórica, se encuentra que la necesidad de que la carga tributaria de los gobernados esté establecida en una ley, no significa tan sólo que el acto creador del impuesto deba emanar de aquel poder que, conforme a la Constitución del Estado, está encargado de la función legislativa, ya que así se satisface la exigencia de que sean los propios gobernados, a través de sus representantes, los que determinen las cargas fiscales que deben soportar, sino fundamentalmente que los caracteres esenciales del impuesto y la forma, contenido y alcance de la obligación tributaria, estén consignados de manera expresa en la ley, de tal modo que no quede margen para la arbitrariedad de las autoridades exactoras ni para el cobro de impuestos imprevisibles o a título particular sino que el sujeto pasivo de la relación tributaria pueda, en todo momento, conocer la forma cierta de contribuir para los gastos públicos del Estado, y a la autoridad no le queda otra opción sino aplicar las disposiciones generales de observancia obligatoria, dictadas con anterioridad al caso concreto de cada causante.

Lo anterior, por lo demás, es consecuencia del principio general de legalidad, conforme al cual ningún órgano del Estado puede realizar actos individuales que no estén previstos y autorizados por disposición general anterior, y está reconocido por el artículo 14 de nuestra Ley Fundamental. Lo contrario, es decir, la arbitrariedad en la imposición, la imprevisibilidad en las cargas tributarias y los impuestos que no tengan un claro apoyo legal, deben considerarse absolutamente proscritos en el régimen constitucional mexicano, sea cual fuere el pretexto con que pretenda justificárseles.

En consecuencia, el principio de legalidad en materia tributaria se traduce en que la ley que crea el tributo defina expresamente, y con toda precisión, los elementos fundamentales que sirven para individualizarlo. Se establece, entonces, que las contribuciones deben ser proporcionales y equitativas con relación a los sujetos obligados, y éstas deben ser destinadas al gasto público, atendiendo a los principios de proporcionalidad y equidad.

Las contribuciones, según el artículo 3o. del Código Fiscal del Estado de Michoacán de Ocampo, se dividen en:

- Impuestos.
- Derechos.
- Contribuciones de mejoras.

En lo relativo a los derechos, el artículo 3o., fracción II, del Código Fiscal del Estado de Michoacán de Ocampo, dispone:

Artículo 3. Son contribuciones las cantidades que en dinero deben enterar las personas físicas y morales, al Estado, para cubrir el gasto público, las que se clasifican en: Impuestos, Derechos, Contribuciones de mejoras y se definen como sigue:

.....

II. Derechos son las contribuciones establecidas en Ley por el uso o aprovechamiento de los bienes del dominio público del Estado, así como por recibir servicios que presta el Estado en sus funciones de derecho público, excepto cuando se presten por organismos descentralizados, cuando se trate de contraprestaciones que no se encuentren previstas en las Leyes Fiscales respectivas; y

Como se ve, los derechos son las contribuciones establecidas en ley por el uso o aprovechamiento de los bienes del dominio público del Estado, así como por recibir servicios que presta el Estado en sus funciones de derecho público. En materia fiscal, la dualidad de derechos que generalmente se encuentran en colisión, está enfocada hacia los *derechos patrimoniales* frente a los *derechos sociales*, tutelados cada uno en artículos constitucionales específicos, donde obliga la ponderación de derechos.

Los derechos patrimoniales se refieren a las diversas formas de propiedad y tenencia de bienes inmuebles y de bienes personales, como el dinero, un vehículo, etcétera. Por su parte, los derechos sociales son aquellos destinados a promover que las personas tengan unas condiciones de vida dignas, así como conseguir una sociedad más justa e igual (Marín, 2021).

Principios constitucionales de las contribuciones

Los principios son perdurables en el tiempo, a decir de Sonia Venegas (2015, p. 44): “son criterios universales de ética social o axiología jurídica, descubiertos por la razón humana en la naturaleza racional y libre del hombre, los cuales constituyen el fundamento de todo sistema jurídico posible actual”.

Los principios constitucionales cumplen tres funciones específicas:

- *Exegética*. Porque ayudan a la interpretación de todo el ordenamiento jurídico.
- *Fundamentadora*. Limitan a las autoridades y dirigen el ejercicio de sus potestades y atribuciones
- *Garantía para los particulares*. Es fortaleza de los derechos individuales y otorgar certeza jurídica al particular.

El principio de equidad radica en la igualdad ante la ley tributaria, de forma que los sujetos pasivos de un mismo tributo que se encuentren en similares condiciones deben recibir un tratamiento idéntico en lo concerniente a hipótesis de causación, acumulación de ingresos gravables, deducciones permitidas y plazos (SCJN, 2000). El principio de igualdad o justicia radica en que los ciudadanos, obligados a contribuir al gasto público, de acuerdo con sus posibilidades económicas, en proporción a los ingresos que tienen, para lograr que los impuestos sean justos y equitativos (Smith citado por De la Garza, 1994).

Los derechos fiscales persiguen resarcir los costos en los que incurre el Estado, con motivo de la prestación de un servicio público específico. Por su parte, los *impuestos* son las contribuciones establecidas en la ley que deben pagar las personas físicas y morales que se encuentran en la situación jurídica (CFF, Artículo 2o.), buscan la obtención de un importe-monto de recursos económicos con fines recaudatorios; dicho de otra manera, ponen de manifiesto de manera relevante la capacidad contributiva del sujeto pasivo.

Es por ello que la carga fiscal no sólo debe fijarse en función de la capacidad económica de los contribuyentes, sino en función de su capacidad contributiva (De la Garza, 2008). Contribuyente o sujeto, es la persona física o moral que actualiza el hecho imponible quedando vinculado de manera pasiva por virtud del surgimiento de la obligación jurídico-tributaria y hecho punible es el presupuesto de naturaleza jurídica aplicado y descrito en la ley para configurar cada tributo y de cuya realización depende la naturaleza de ese derecho fiscal (Gómez, 2020, p. 119).

Metodología

Se investiga con un enfoque mixto, cualitativo-descriptivo, aplicado, para clarificar la importancia de diferenciar entre derecho fiscal e impuesto fiscal y respetar los principios constitucionales de legalidad, equidad y proporcionalidad tributaria, para evitar violaciones legislativas.

Análisis y discusión de resultados

Toda contribución tiene su fuente en el poder criterio del Estado, constituyen prestaciones en dinero, excepcionalmente en especie o servicios y sólo se pueden crear mediante ley; es decir, para que un derecho fiscal se pueda cobrar, tiene que estar en la Ley de Ingresos del Municipio, Estado o Gobierno de que se trate.

Los legisladores en este caso del estado de Michoacán de Ocampo, han aprobado, por más de 70 años, derechos fiscales como si fueran impuestos y lo presumen, desconociendo que los derechos fiscales no son para que recaude dinero el estado.

El artículo 20 de la Ley de Ingresos del Estado de Michoacán de Ocampo para el ejercicio fiscal 2022, estableció:

Capítulo IV Derechos por servicios de registro y control vehicular de transporte particular

Artículo 20. Los derechos que se causen por la prestación de servicios de registro y control vehicular de transporte particular, se pagarán conforme a lo siguiente:

I. Por dotación de placas:

Concepto	Cuota 2022
A) Por cada juego de placas para autobuses, camiones, camionetas, automóviles y pipas, incluyendo tarjeta de circulación.	\$1,789.00

.....

II. Por holograma de circulación o refrendo anual de calcomanía de circulación:

Concepto	Cuota 2022
A) Para autobuses, camiones, camionetas, automóviles y pipas.	\$992.00

El artículo 20, fracciones I y II, inciso *a)*, en ambas fracciones, establece como ingreso ordinario los *derechos* por *dotación de placas* y por *holograma* de circulación o refrendo anual de calcomanía de circulación, es violatorio del derecho humano de equidad y proporcionalidad, consagrados en el artículo 31, fracción IV, de la Constitución Federal, porque establece el pago de una cuota superior al costo que al Gobierno del

Estado de Michoacán de Ocampo le significó la adquisición de las placas y el holograma en cita.

Contrario a lo aprobado por el Poder Legislativo del Estado de Michoacán de Ocampo y publicado en la Ley de Ingresos del Estado de Michoacán de Ocampo para el ejercicio fiscal 2022, la licitación pública estatal CADPE-EM-LPE 124/2022 en el estado de Michoacán, señala que la adjudicación al proveedor “Comercial e Industrial Cancal, S.A. de C.V., para fabricar 800,000 juegos de placas para el servicio privado de automóvil con engomado marca CANCEL, generó un costo unitario de \$157.00; la elaboración de 1’400,000 piezas de engomado refrendo vehicular servicio particular automóvil y camioneta calcomanías medidas 7.5 x 7.5 centímetros sin marca, costo unitario de \$4.50.

El estado pagó, en el año 2022, a través de una licitación pública en cita, \$157.00 por cada juego de placas, y las cobró en \$1,789.00; por calcomanía engomado de circulación pagó \$4.50 y las cobró a \$992.00, donde resulta que esas cuotas son transgresoras de los principios de equidad y proporcionalidad tributaria, porque el cobro del servicio recibido es excesivamente superior al costo que esos mismos servicios tienen en el mercado. Más aún, a las personas que no tuvieron la posibilidad económica de pagar ese precio, por el transcurso de un año, el estado de Michoacán les está cobrando 1,000.00 más por recargos, multas y actualizaciones.

Para combatir abusos económicos desmedidos y, sobre todo, la perversión y violación de derechos humanos por parte del Gobierno del Estado de Michoacán y del Congreso del Estado de Michoacán de Ocampo a los michoacanos, los ciudadanos mexicanos tenemos el juicio de amparo indirecto, un juicio autónomo mediante el cual se acude ante la justicia federal para reclamar del Congreso del Estado, que violente los principios de equidad y proporcionalidad tributaria, reclamando la aplicación del artículo 20, fracciones I y II, inciso *a*), en ambas fracciones, que establecen el cobro de juego de placas y del holograma vehicular de la Ley de Ingresos del Estado de Michoacán para el ejercicio fiscal 2022, juicio que se promueve dentro del término establecido por la Ley de Amparo transcurrido de la fecha en que se realizó el pago.

En segundo lugar, el Congreso del Estado de Michoacán aprueba un derecho fiscal sin un estudio previo, sin un análisis; es decir, no manda a hacer un dictamen financiero de cuánto le cuesta a la Secretaría de Finanzas prestar el servicio de registro y control vehicular, y aprueba la cantidad de \$1,789.00 para el año 2022, razón por la que resulta importante hacer valer la diferencia entre un derecho fiscal y un impuesto fiscal, donde por ley se conceda la diferenciación entre estas figuras jurídicas fiscales y corresponda al ciudadano michoacano sólo pagar al estado la cantidad que por ello competa.

Desde febrero de 2022 a la fecha, se han presentado más de seis mil amparos ante los Juzgados de Distrito del Décimo Primer Circuito del Poder Judicial Federal, resultando procedentes. La Justicia Federal protege y ampara a los quejosos y en ejecutoria de amparo concede la devolución, resultado del excedente entre la cantidad que pagó al Estado de Michoacán de Ocampo y la que corresponde al costo real aproximado del servicio de refrendo anual de calcomanía y canje vehicular (placas y engomado), por lo que resulta más costoso para el Estado incumplir a las autoridades, toda vez que el cumplimiento de las sentencias de amparo es de orden público y trae aparejado eficaz cumplimiento del fallo constitucional, esto es, devolver al agraviado la cantidad que pagó en excedente, otorgándole al justiciable una protección constitucional efectiva.

En términos de lo dispuesto en el artículo 31, fracción IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los derechos fiscales se deben cobrar con base en el costo real que le representa al Estado la ejecución o contraprestación del servicio prestado, y el sistema de cobro que implica al Estado, a través de las oficinas recaudadoras dependientes de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo, que vulneran en perjuicio del quejoso las garantías de proporcionalidad y equidad tributario, lo cual radica en que los gobernados deberán contribuir al gasto público en función de su respectiva capacidad económica, correspondiendo a todos guardar una misma situación frente a la norma jurídica que establece y regula el tributo, al determinar por sí y ante sí el derecho fiscal por refrendo vehicular, sin tomar como base el facto y costo que eroga el Estado para la ejecución del servicio.

El legislador fue impreciso en definir con exactitud el hecho imponible del derecho fiscal materia de impugnación, toda vez que el cobro del derecho fiscal por concepto de placas, a razón de \$1,789.00; y de \$992.00 por concepto de refrendo anual de calcomanía, reconocido por el Ejecutivo como una medida recaudativa, de la cual destinará lo que de ellos se perciba, no justifica por qué se deben pagar las cantidades excesivas y desmedidas que autorizó el Congreso del Estado de Michoacán de Ocampo.

La norma reclamada da un trato indistinto o desigual respecto del mismo derecho fiscal, el cual debe ser igual para todos, ya que no puede haber un trato indistinto en casos homólogos, máxime que la naturaleza de los derechos fiscales no se sigue los lineamientos de los impuestos y, en este caso, se cobra el costo del juego de placas de manera indistinta, y se señala que es para que paguen menos quienes tienen menos; en consecuencia, que paguen más quienes más tienen, lo anterior con base en el valor de las unidades, como si fuera un impuesto, y sin tomar en consideración la capacidad económica de quien lo posee.

Conclusiones

1. Los derechos fiscales persiguen resarcir los costos en que incurre el Estado y los impuestos fiscales persiguen la obtención de un importe con fin recaudatorio, razón por la que se demuestra la confusión del Legislativo michoacano, lo que está generando perjuicio económico a sus ciudadanos.
2. De la emisión del Decreto 120 del Legislativo michoacano, en concordancia con la licitación pública estatal 124/2021, se desprende que el valor que representa la producción de placas y holograma de circulación vehicular es desproporcional al costo del servicio prestado.
3. Con relación al pago de derechos por la dotación de placas y por el holograma o refrendo anual de calcomanía de circulación, se generan otras actividades que, a su vez, producen diversos costos, como la emisión de recibos múltiples de pago de contribuciones, salario del personal, renta de bienes inmuebles, equipos de sistema de consulta al padrón vehicular, infracciones, adeudos, pago de derechos y validación de códigos; sin embargo, los costos que pudieran representar al Estado esos elementos no guardan un razonable equilibrio entre la tarifa a cubrir por parte de los ciudadanos y el costo del servicio prestado.
4. Para el caso de Michoacán, el derecho que prevén reviste las características de un impuesto, pues lo que busca es la obtención de un importante monto de recursos económicos con fines recaudatorios, lo que no es propio de los derechos, pues éstos persiguen resarcir los costos en que incurre el Estado con motivo de la prestación de un servicio público específico.

Recomendaciones

Combatir la aprobación, expedición, promulgación y publicación de una Ley de Ingresos para el Estado de Michoacán de Ocampo, vigente para el 2022, es impedir abusos de autoridades y evitar que se utilicen recursos para un fin diverso que no sea reparar los montos que le cuesta al Estado proporcionar el servicio.

Si no ponemos los ciudadanos un freno a las autoridades abusivas que tenemos, este problema de cobro excesivo a los ciudadanos va a continuar en los años venideros, en todas las legislaturas de todos los estados de la República Mexicana.

Bibliografía

- Cámara de Diputados (2021, 12 de noviembre). Código Fiscal de la Federación. Cantidades actualizadas y compiladas por Resolución Miscelánea Fiscal DOF 27-12-2022. <https://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/ref/cff.htm>
- (2022, 18 de noviembre). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Última reforma, en materia de guardia nacional, publicada en el Diario Oficial de la Federación: <https://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/ref/cpeum.htm>
- Congreso de Michoacán (2016, 29 de diciembre). Código Fiscal del Estado de Michoacán de Ocampo, tomo: CLXVI, número: 31, vigésima octava sección. <http://congresomich.gob.mx/file/c/%c3%b3digo-fiscal-municipal-del-estado-de-michoac%c3%a1n-de-ocampo.pdf>
- De la Garza, S. F. (1994). *Derecho financiero*. Porrúa.
- Gómez Casas, M. G. (2020). Sujetos de la obligación tributaria. En G. Ríos (Coord.), *Manual de derecho fiscal*. UNAM-IIJ.
- Gutiérrez, I. (2019, 2 de septiembre). “¿Quién fue Adam Smith y cuál fue su pensamiento económico?”. *Muy financiero*. <https://muyfinanciero.com/biografias/economistas/adam-smith/>
- Marín García, A. (2021, 1 de noviembre). “Derechos sociales”. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/derechos-sociales.html>
- Periódico Oficial del Estado de Michoacán de Ocampo (2021, 27 de diciembre). Ley de Ingresos, 13a. Secc., p. 37. <https://tinyurl.com/5e3p8d7r>
- Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN; 2000, marzo) Jurisprudencia 24/2000, Novena Época, T. XI. <https://vlex.com.mx/vid/jurisprudencial-pleno-jurisprudencia-27201454>
- (s.f.). Jurisprudencia: “Impuestos, principio de legalidad que en materia de, consagra la constitución federal”. *Semanario Judicial de la Federación*, séptima época, Volumen 91-96, primera parte, número de registro 232797. <https://sjf2.scjn.gob.mx/detalle/tesis/232797>
- Venegas Álvarez, S. (2012). *Derecho fiscal*. Oxford University Press.

CAPÍTULO 8

IMPACTO DE LAS NEGOCIACIONES SINDICALES EN EL PRESUPUESTO DE UNA IES PÚBLICA

Impact of union negotiations in the budget of a public HEI

Manuel de Jesús Martínez Aguilar¹
Óscar Erasmo Navar García²
Hortensia Hernández Vela³

Resumen

El personal académico y administrativo de las universidades públicas está integrado a sindicatos, los cuales los representan ante las autoridades con la finalidad de establecer las bases laborales, mismas que se plasman en las cláusulas de los contratos colectivos de trabajo, determinándose los derechos y obligaciones de las partes, así como los salarios y prestaciones que se deberán cumplir.

La universidad revisa cada ejercicio con los sindicatos, académico y administrativo, las modificaciones a los contratos colectivos, los cuales no contemplan una limitación en salarios y prestaciones, y que generan un incremento en el importe del gasto de la Institución, por lo que se analiza el impacto que estos convenios laborales tienen sobre las finanzas de una universidad estatal pública, en el periodo comprendido por los años de 2011 a 2020, con relación al presupuesto asignado a la institución.

Palabras clave: sindicato, prestaciones, presupuesto

¹ Maestro en administración por la Universidad Juárez del estado de Durango. Catedrático de tiempo completo en la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del estado de Durango. manuel.martínez@ujed.mx

² Maestro en impuestos por el Instituto de Especialización para Ejecutivos, campus Monterrey. Catedrático de tiempo completo en la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del estado de Durango. oscar.navar@ujed.mx

³ Doctora en administración por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Catedrática de tiempo completo en la Universidad Juárez del estado de Durango. Líder del cuerpo académico “Procesos de cambio y desarrollo en las organizaciones”. paloma@ujed.mx

Abstract

The academic and administrative staff of public universities are integrated into unions, which represent them before the authorities with the purpose of establishing the labor bases, which are reflected in the clauses of the collective labor contracts, determining the rights and obligations of the parties, as well as the salaries and benefits that must be met.

The university reviews each year with the academic and administrative unions, the modifications to the collective contracts, which do not contemplate a limitation on salaries and benefits, and which generate an increase in the amount of the Institution's expenditure, which is why it is analyzed the impact that these labor agreements have on the finances of a public state university, in the period from 2011 to 2020, in relation to the budget assigned to the institution.

Keywords: *union, benefits, budget*

Introducción

Las universidades públicas de educación superior (UPES) en cada ejercicio fiscal tienen asignado un presupuesto federal y estatal para la realización de sus funciones en la impartición de educación en los diferentes niveles establecidos en su estructura. El presupuesto está integrado por conceptos e importes destinados a cubrir los salarios y prestaciones laborales del personal académico, administrativo y de confianza, incluyendo también los gastos de operación necesarios para el funcionamiento de la universidad. Las dependencias federales tienen las bases históricas para la determinación de la asignación del presupuesto a las universidades públicas (Mendoza Rojas, 2020), el cual fundamentalmente se ha determinado considerando el presupuesto del ejercicio anterior más el efecto de la inflación oficial, lo que normalmente no responde al crecimiento real de la institución.

La mayor parte de su costo corresponde a salarios y prestaciones del personal académico y administrativo de las universidades públicas, los cuales normalmente están afiliados a un sindicato, que los representa ante las autoridades con la finalidad de establecer las bases laborales, que se plasman en las cláusulas de los contratos colectivos de trabajo (CCT), determinándose los derechos y obligaciones de las partes, así como los salarios y prestaciones que se deberán cumplir (Rondero López, 2006). La institución que nos ocupa revisa en cada ejercicio con los sindicatos académico y administrativo, las modificaciones a los contratos colectivos, los cuales no contemplan una limitación en salarios y prestaciones, y generan un incremento en el importe del gasto de la institución, por lo que se analizará si estos convenios laborales

han derivado en un déficit en las finanzas de la universidad por el periodo comprendido de 2011 a 2020.

Contexto

Las relaciones laborales en las universidades son la estructura que da apoyo a la vida académica, caracterizada por la libertad de cátedra, actividades de investigación, enseñanza y difusión de la cultura. Asimismo, la universidad cuenta con autonomía para decidir sus planes y programas, establecer los términos de ingreso, promoción y permanencia del personal académico y administrativo, y para administrar su patrimonio (López Zárate, 1998).

En todas las actividades participa el factor humano y su intervención se rige por la normatividad y legislación en que se desarrollan las relaciones laborales entre la universidad y sus trabajadores; realidad que se refleja en el sindicalismo universitario (Gatica Lara, 1995), el cual, para su formación, tuvieron que suceder múltiples conflictos con los empleados administrativos y reclamos del personal académico. Las autoridades del trabajo decían carecer de facultades para atender los problemas de trabajo de los servidores de la universidad pública, ya que mencionaban que esas relaciones laborales no estaban comprendidas en el artículo 123, apartado A, de los trabajadores en general, ni en el apartado B, de los trabajadores al servicio de los Poderes de la Unión.

El 9 de junio de 1980 se incorporó al artículo 3o. constitucional la autonomía universitaria y remitió al artículo 123, apartado A, el trabajo de las universidades. Originalmente esta reforma se ubicó en la fracción VIII; posteriormente, el 5 de marzo de 1993, se recorrió en su orden para quedar como fracción VII:

“Las universidades y las demás instituciones de educación superior a las que la Ley otorgue autonomía (Casanova Cardiel, 2004), tendrán la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí mismas; realizarán sus fines de educar, investigar y difundir la cultura de acuerdo con los principios de este artículo, respetando la libertad de cátedra e investigación y de libre examen y discusión de ideas; determinarán sus planes y programas, fijarán los términos de ingreso, promoción y permanencia del personal académico; y administrarán su patrimonio. Las relaciones laborales, tanto del personal académico como del administrativo, se normarán por el apartado A del artículo 123 de esta Constitución, en los términos y con las modalidades que establezca la Ley Federal del Trabajo, conforme a las características propias de un trabajo especial, de manera que concuerden con la autonomía, la libertad de cátedra e investigación y los fines institucionales a que esta fracción se refiere”.

El 20 de octubre de 1980 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la incorporación de texto en Capítulo XVII, del Título Sexto de la Ley Federal del Trabajo (LFT): “Trabajo en las Universidades e Instituciones de Educación Superior Autónomas por Ley”. La figura de la autonomía universitaria se sustenta en tres principios fundamentales e inseparables:

1. Autonomía de gobierno.
2. Autonomía académica.
3. Autonomía administrativa.

El dinero que actualmente se está destinando a las universidades públicas sólo alcanza para su subsistencia, y en muchas de ellas ya no, lo que implica que sus autoridades realicen gestiones de recursos extraordinarios ante los gobiernos estatales o federales para cumplir con sus obligaciones y compromisos al final de cada ejercicio. El subsidio anual asignado a las universidades públicas estatales por parte de la Secretaría de Educación Pública (SEP) a cada institución (Hernández Pérez, 2005), se calcula a partir del costo de cada uno de los siguientes tres rubros que componen el presupuesto: primero, considera el costo de nóminas de personal autorizado; segundo, los gastos de operación; y tercero, los incrementos para cubrir el aumento de costos asociados tanto a servicios personales como gastos de operación.

Así, se explica que el origen de los recursos del financiamiento público para las instituciones de educación superior públicas es, por una parte, del gobierno federal, y por otra de los gobiernos estatales. Estos se integran por diferentes componentes:

- El subsidio federal está integrado por tres grandes componentes: el subsidio ordinario, el subsidio extraordinario y el asociado a la ampliación y diversificación de la oferta educativa.
- El subsidio estatal está integrado por el subsidio ordinario y el asociado a la ampliación y diversificación de la oferta educativa.

Las reglas en la distribución de los subsidios a las universidades públicas han sido aplicadas con diferentes esquemas en cada administración federal (Montalvo Romero, 2011); inicialmente se basaba en la matrícula, posteriormente se consideraba “costo por alumno” o “plantilla de personal”, hasta la aplicación de fórmulas fundadas en la evaluación para medir el desempeño y la productividad, bajo los instrumentos de: articulación de los procedimientos de evaluación, la creación de los programas de subsidio extraordinario y las exigencias específicas de cambio a las instituciones. Lo anterior significó un avance en una distribución más equitativa del financiamiento, pero no se

eliminó del todo la forma inequitativa y discrecional de la distribución del presupuesto, pero la creación de fondos adicionales fue significativa.

Para la obtención de los diferentes tipos de recursos, cada universidad pública debe realizar la entrega de los informes establecidos en la normatividad respectiva (Ugalde, 2019), la integración y presentación de los proyectos institucionales para la participación la asignación de recursos extraordinarios o apoyos que se convocan por la dependencia federal, con la finalidad de resolver los problemas estructurales de las universidades públicas.

De acuerdo con el subsidio autorizado en cada ejercicio a las universidades públicas, cada una deberá ejercerlo y aplicarlo observando los lineamientos y reglas de operación emitidas por los diversos organismos públicos encargados de la distribución, aplicación y vigilancia de los recursos entregados.

En la actualidad se encuentran varias universidades públicas con un déficit presupuestario (Anuies, 2019), que tiene a algunas al borde de la quiebra, el cual se ha generado por el cumplimiento de sus compromisos establecidos en sus contratos colectivos de trabajo del personal académico y administrativo.

Planteamiento del problema

El problema de investigación que se plantea en el presente capítulo se refiere a una universidad pública estatal en particular, que no se revelará. Toda vez que el incremento de las obligaciones establecidas en los contratos colectivos de trabajo académico y administrativo, la universidad, argumenta, ha generado el déficit en las finanzas de la institución.

Esta institución de educación superior (IES) es una universidad pública que cuenta con una estructura legal para el cumplimiento de sus fines establecido en la ley orgánica y su reglamento. La administración de los recursos entregados a la universidad es efectuada por las diferentes áreas y puestos establecidos en la ley orgánica de la institución. Con relación a la organización del personal docente y administrativo se registran dos sindicatos: uno de académicos y el otro de administrativos, los cuales tienen establecidos con la universidad sus contratos colectivos de trabajo, en los que se contemplan las percepciones económicas y las condiciones laborales bajo las cuales se desempeñan las actividades de sus contratos legales.

En los últimos años la universidad ha tenido un déficit presupuestario que ha variado en su importe (Estrada García, 2019) pero que ha situado a la institución entre las que tienen mayor problema financiero en el país para realizar la operación de sus actividades y cumplir fines establecidos en su normatividad.

La problemática planteada nos conduce al análisis de las cifras del presupuesto autorizado y recibido por la institución y la aplicación en los contratos colectivos de trabajo, determinado por cada ejercicio la cuantificación de la modificación del contenido de las cláusulas, anexos o la creación de nuevas cláusulas que de común acuerdo se establecen con los sindicatos académico y administrativo con vigencia de un año.

La institución revisa en cada ejercicio, con los sindicatos académico y administrativo, las modificaciones a los contratos colectivos, los cuales no contemplan una limitación en salarios y prestaciones, y generan un incremento en el importe del gasto de la institución; dado el planteamiento que existe en relación con el déficit de la universidad, se analiza si estos convenios laborales han derivado en un déficit en las finanzas de la misma en el periodo comprendido de 2011 a 2020.

Objetivos

General

Dimensionar el impacto en el déficit financiero generado en la institución por el costo que representan los incrementos en los contratos colectivos de trabajo, en relación con el presupuesto aprobado.

Específicos

- Analizar el contexto a través del cual se otorga el subsidio anual a las universidades públicas estatales.
- Determinar las tendencias de incremento de recursos de la UPE, mediante la participación en los otorgados por el gobierno federal y estatal.
- Comparar los importes autorizados para el pago de los conceptos de los contratos colectivos en el presupuesto asignado a la UPE y los importes de los conceptos establecidos en los mismos.
- Evaluar las causas del incremento en el déficit presupuestario de la institución, estableciendo el impacto de las modificaciones en los contratos colectivos de trabajo que cada ejercicio se acuerdan entre la institución y los sindicatos.
- Identificar las acciones que han efectuado universidades públicas estatales para superar los problemas económicos y si son aplicables en la institución.
- Elaborar un plan de acción a seguir en la institución para lograr un presupuesto anual que le permita cumplir todas sus funciones sustantivas y las obligaciones de los contratos colectivos de trabajo.

Marco de referencia

El financiamiento gubernamental a la educación superior en México ha sido fundamental para que las instituciones cumplan con la función de mejorar la calidad y ser competitivas en una realidad global; sin embargo, en los últimos años se ha requerido el incremento de las aportaciones y buscar alternativas para mejorar los mecanismos de financiamiento público (Aburto Martínez, 2013), en los que se han aplicado diferentes criterios por parte de las autoridades educativas en el tiempo. En el primer caso, en que se han dividido los criterios de asignación del financiamiento, se encuentran las UPES, en los que su presupuesto considera el importe de nóminas de personal autorizado, los gastos de operación y los incrementos de costos asociados.

El origen de los recursos del financiamiento público (Andión Gamboa, 2006) es, por una parte, del gobierno federal y, por otra, de los gobiernos estatales; sin embargo, las instituciones observan asignaciones diferenciadas y variadas de sus presupuestos anuales, los cuales han sido insuficientes y han generado una lucha de las IES por la obtención de recursos que les permitan cumplir con los objetivos planteados y obtener los indicadores indicados por los organismos nacionales e internacionales.

El aspecto legal de las relaciones laborales en las universidades públicas estatales se establece en la LFT y busca la justicia social en las relaciones de las instituciones públicas y autónomas que imparten educación superior y sus trabajadores (Rondero López, 2006). En las universidades existen trabajadores académicos y administrativos, quienes forman sindicatos con personal que preste sus servicios a cada universidad. En los contratos colectivos las disposiciones laborales relativas a los trabajadores académicos no se extienden a los trabajadores administrativos, ni las disposiciones laborales de los trabajadores administrativos comprenden a los trabajadores académicos, salvo cuando así se convenga expresamente en dichos contratos colectivos. El ingreso, la permanencia y el ascenso del personal académico, y los planes y programas de estudio los decide la universidad en el ámbito de sus normas y a través de sus órganos. Con relación al marco referencial se establecen como temáticas: autonomía y gobierno universitario; el sindicalismo en las universidades públicas y el financiamiento de la universidad pública.

Autonomía y gobierno universitario

En nuestro país, la legislación que regula las relaciones laborales es la LFT, la cual ha sido reformada en mayo de 2019, y sus disposiciones son aplicables a las relaciones de trabajo entre los patrones y los trabajadores, de cumplimiento obligatorio y de observancia general. En el caso de nuestro estudio existe un apartado que contiene la normatividad aplicable a este tipo de organizaciones

y que se establece de manera específica en el Capítulo XVII denominado “Trabajo en las universidades e instituciones de educación superior autónomas por ley”, comprendiendo del artículo 353-J hasta el artículo 353-U de la LFT.

Las disposiciones del mencionado capítulo se aplican a las relaciones de trabajo entre los trabajadores administrativos y académicos, y las universidades e IES autónomas por ley y tienen por objeto conseguir el equilibrio y la justicia social en las relaciones de trabajo, de tal modo que concuerden con la autonomía, la libertad de cátedra e investigación y los fines propios de estas instituciones.

Actualmente, las IES en México existen por acuerdo y decisión del propio Estado, a diferencia de otros tiempos y países. Hay instituciones que administra directamente el Poder Ejecutivo federal a través de la SEP, otras son formalmente asociaciones civiles, aunque la mayor parte de su presupuesto lo otorgue el Estado, las universidades públicas, son *organismos autónomos*, descentralizados del Estado.

La Constitución garantiza a las universidades autónomas, entre otros aspectos, “la facultad y responsabilidad de gobernarse a sí mismas” (artículo 3, fracción VIII). En el sistema federal que tenemos, corresponde a los gobiernos de los estados, a través de su Congreso, discutir y aprobar la ley orgánica de cada universidad pública autónoma, parte constitutiva de las leyes orgánicas de todas las universidades es la relación y especificación de los llamados “órganos de gobierno” en donde se precisa quién (persona o grupos de personas) tiene poder y autoridad legítima para tomar decisiones y en qué ámbitos.

Sindicalismo en las universidades públicas

El artículo 3o., fracción VIII, de la Constitución General de la República determina que las universidades y demás IES tendrán la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí mismas para realizar sus fines de educar, investigar y difundir la cultura. Dicho precepto y fracción, en su parte final, establecen que las relaciones laborales tanto del personal académico como el administrativo se normarán por el apartado A, del artículo 123, de la propia Constitución en los términos y modalidades que establece la LFT, conforme a las características de un trabajo especial. De lo anterior resulta que, tratándose de las relaciones laborales entre las universidades y demás instituciones educativas a quienes la ley otorga autonomía, y el personal académico y administrativo de las mismas, deben sujetarse a lo que disponen el artículo 181 y el Capítulo XVII, de la LFT (SCJN, s.f.), y, por lo tanto, pueden integrarse en sindicatos que negocian los salarios y las prestaciones no ligadas al salario, con la institución a través de los contratos colectivos.

Financiamiento de la educación superior en México

Las universidades públicas que forman parte del Sistema Nacional de Educación Superior (SNES) en México presentan una gran heterogeneidad en su naturaleza y formas de constitución. Esa heterogeneidad es frecuentemente aludida en términos de las diferencias que emergen de su propio origen y desarrollo institucional; del contexto geográfico, socio económico y cultural al que atienden y en el que se encuentran insertas; de la cantidad y calidad de los esfuerzos que desarrollan; de la magnitud alcanzada por cada una de ellas, entre otros factores. En particular, las diferencias de tamaño existentes entre las universidades públicas del país son generalmente observadas a partir de variables, como: número de programas educativos en operación; cantidad de recursos académicos, tecnológicos, organizacionales y financieros disponibles, etcétera.

Actualmente, el presupuesto se distribuye tomando en consideración diversos factores basados en indicadores otorgados por una serie de instituciones u organismos nacionales e internacionales (Universidad Veracruzana, 2019), como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), la OCDE, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (Conaeva), el Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes), la SEP, entre otros.

De manera más moderna, se toman en consideración tres tipos de criterios hacia la asignación del financiamiento público para la educación superior:

- Basado en el presupuesto de tipo histórico (incremental).
- Basado en cálculos más o menos complejos sobre el alumnado y otros factores, diversamente ponderados (factores ponderados).
- Basado en valuaciones del desempeño institucional previo (desempeño).

Las realidades que enfrentan las IES son conocidas por la SEP y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) al momento de definir los criterios para la toma de decisiones del gobierno federal en materia de asignación de recursos financieros (ordinarios o extraordinarios) a las IES (Cabeza, 2004), y saben que la realidad es mucho más compleja, no obstante las decisiones se toman unilateralmente y de manera general.

Metodología

Es una investigación, en una primera etapa cuantitativa, comparativa longitudinal, por medio de investigación documental, seguida de una investigación cualitativa por medio de análisis de contenido aún en proceso.

En el presente texto se pretende dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son los importes de subsidio o presupuesto, federal y estatal, asignados a la institución del año 2011 al 2020?
- ¿Qué conceptos de egresos se integran en los convenios sindicales de administrativos y académicos del año 2011 al año 2020?
- ¿Cuál ha sido el monto de egresos por concepto de salario y prestaciones no ligadas, otorgadas en los convenios sindicales del año 2011 al año 2020?
- ¿Se ha incrementado el importe que representan las cláusulas de los contratos colectivos de trabajo de la UPE en los últimos 10 años, por encima de los incrementos al subsidio?
- ¿Qué propuestas o estrategias se pueden proponer para resolver el déficit presupuestario de la institución?

Hipótesis de investigación

Ho. El incremento en el importe de la nómina y prestaciones contractuales otorgadas en las revisiones salariales es menor o igual que el incremento al presupuesto otorgado a la institución en el periodo 2011-2020.

H1. El incremento en el importe de la nómina y prestaciones contractuales otorgadas en las revisiones salariales es mayor que el incremento al presupuesto otorgado a la institución, en el periodo 2011-2020.

Ho. El incremento en el importe de nómina y prestaciones ha generado menos del 20% del déficit de la institución en el periodo 2011-2020.

H2. El incremento en el importe de la nómina y prestaciones ha generado al menos el 20% del déficit de la institución en el periodo 2011-2020.

Variables

- El importe del incremento autorizado en cada ejercicio en la nómina y prestaciones de los contratos colectivos de trabajo del año 2011 al año 2020.
- El importe del incremento otorgado anualmente a la institución del año 2011 al 2020.

Operacionalización de las variables

Importe de subsidios otorgados anualmente a la institución 2011-2020. Como fuentes de información se recurrió a los Convenios de Apoyo Financiero del Gobierno Federal y Estatal a la institución, la información financiera

proporcionada por la universidad a través de los estados financieros o plataformas oficiales,

Importe de incremento autorizado en contratos colectivos 2011-2020. Información financiera proporcionada por la universidad por medio de los estados financieros en plataforma de transparencia. La comparación se analiza para los datos anuales y, de haber déficit, se lleva al siguiente pero no pueden ser promediados, porque el presupuesto debe ejercerse en su totalidad cada año.

Resultados

Los resultados se presentan para responder a las preguntas de investigación, analizando y evaluando:

- El subsidio federal y estatal asignado a la institución en el periodo 2011-2020.
- El monto de los contratos colectivos de trabajo de la institución.
- Análisis comparativo entre el incremento el incremento de los subsidios y el incremento de la nómina y prestaciones anualmente.

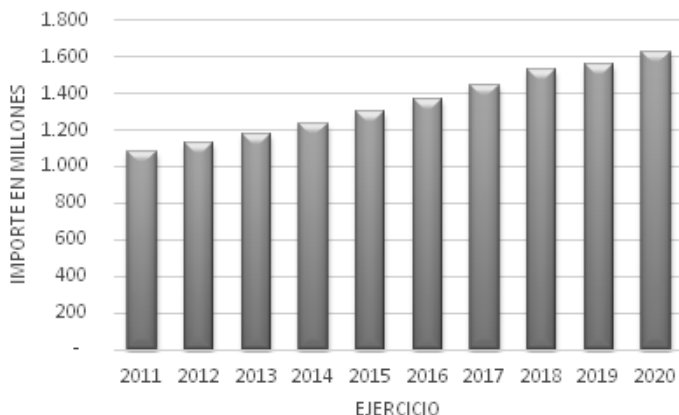
Ingresos por subsidio federal y estatal

Los montos de los subsidios reflejan, aparentemente, un incremento sostenido en los montos otorgados a la institución (véase tabla 1 y figura 1), pero no se puede decir lo mismo cuando se analiza con relación a los incrementos porcentuales (véase tabla 2 y figura 2) se observa que este incremento sostenido se mantiene hasta el año 2018 en el que el subsidio se ve reducido y lo mismo ocurre el año siguiente en que no recupera el valor esperado.

TABLA 1. PRESUPUESTO OTORGADO EN CONVENIO DE SUBSIDIO FEDERAL-ESTATAL

Ejercicio	Importe
2011	1,081'128,073.00
2012	1,131'640,755.00
2013	1,180'947,173.00
2014	1,238'738,454.00
2015	1,299'576,222.00
2016	1,368'139,027.00
2017	1,443'660,537.00
2018	1,528'776,022.00
2019	1,555'088,003.00
2020	1,629'450,279.00

Fuente: SEP, Dirección General de Educación Superior Universitaria e Intercultural (DGESUI).

*Subsidios federales para organismos descentralizados estatales***FIGURA 1. SUBSIDIO OTORGADO EN CONVENIO FEDERAL Y ESTATAL**

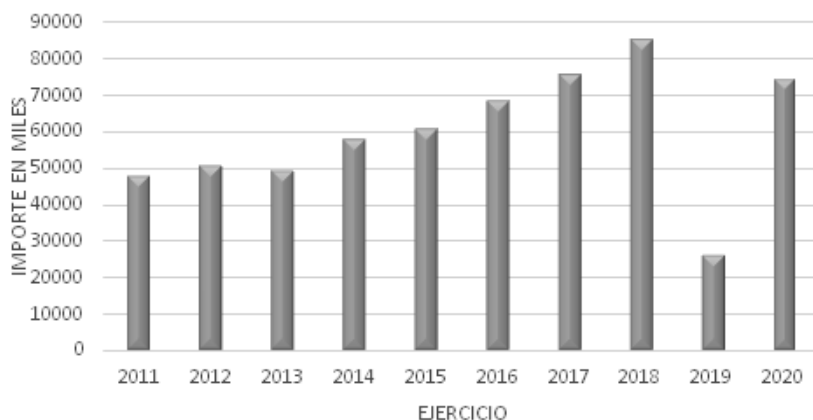
Fuente: Elaboración propia.

En porcentaje, estos incrementos en promedio representan un déficit de 58.8 millones en relación con el año anterior (2018), que había sido excepcionalmente superior; pero, aun relacionándolo con el año 2017, mantiene un valor negativo que representa una disminución del presupuesto esperado (véase tabla 2, así como figuras 2 y 3).

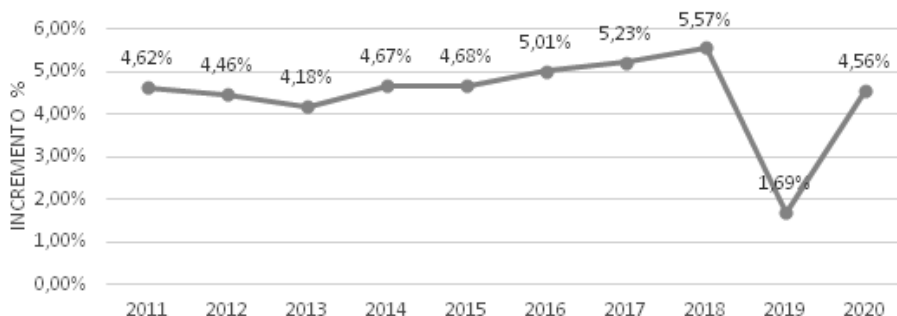
TABLA 2. INCREMENTO EN EL PRESUPUESTO OTORGADO EN CONVENIO DE SUBSIDIO FEDERAL-ESTATAL

Ejercicio	Importe	Porcentaje incremento
2011	47'742,417.29	4.62%
2012	50'512,682.00	4.46%
2013	49'306,418.00	4.18%
2014	57'791,281.00	4.67%
2015	60'837,768.00	4.68%
2016	68'562,805.00	5.01%
2017	75'521,510.00	5.23%
2018	85'115,485.00	5.57%
2019	26'311,981.00	1.69%
2020	74'362,276.00	4.56%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de tabla 1.

FIGURA 2. IMPORTE DEL INCREMENTO EN VALOR ABSOLUTO DEL SUBSIDIO FEDERAL-ESTATAL OTORGADO A LA IES

Fuente: Elaboración propia con datos de la tabla 2.

FIGURA 3. INCREMENTO PORCENTUAL EN EL PRESUPUESTO OTORGADO EN CONVENIO DE SUBSIDIO FEDERAL-ESTATAL

Fuente: Elaboración propia con datos de la tabla 2.

*Egresos por nómina y prestaciones otorgadas
en los convenios sindicales*

Incrementos anuales nominales establecidos en los convenios labores de la institución y los sindicatos académico y administrativo se presentan a continuación:

1. *Sindicato administrativo.* Los salarios y las prestaciones se han mantenido estables en el periodo, en proporciones casi constantes y también se puede

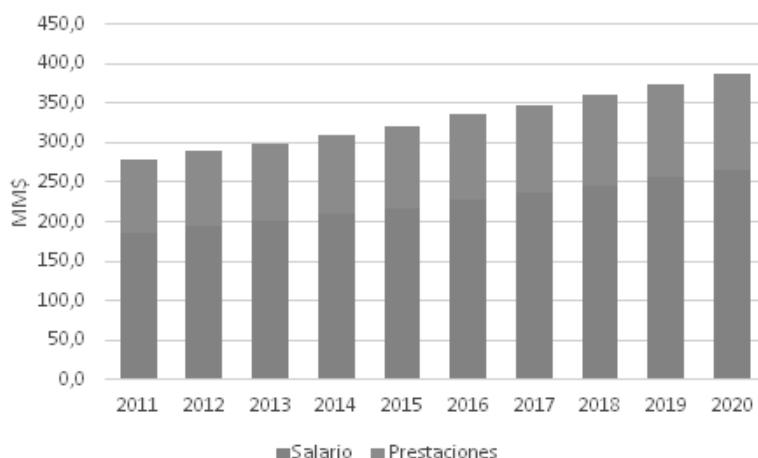
observar que lo mismo ocurre con los incrementos, que no presentan ninguna variación notable e inclusive en el incremento del último periodo es menor que los años anteriores (véase tabla 3 y figura 4).

**TABLA 3. EGRESOS POR SALARIOS Y PRESTACIONES
NO LIGADAS DEL SINDICATO ADMINISTRATIVO**

Ejercicio	Salario	Prestaciones	Importe
2011	186'279,716	92'582,134	278'861,851
2012	193'544,625	95'381,447	288'926,072
2013	201'092,866	98'232,515	299'325,380
2014	209'136,580	101'253,421	310'390,001
2015	217'502,043	104'388,354	321'890,398
2016	227'289,635	108'011,190	335'300,826
2017	236'381,221	111'535,445	347'916,666
2018	245'836,470	115'215,003	361'051,472
2019	255'669,928	119'056,992	374'726,921
2020	264'362,706	121'861,703	386'224,409

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 4. EGRESOS POR SALARIOS Y PRESTACIONES
NO LIGADAS DEL SINDICATO ADMINISTRATIVO**



Fuente: Elaboración propia con datos de la tabla 3.

La relación de las prestaciones referentes a la nómina se ha mantenido en los mismos niveles a partir del año 2014 y se distribuyen como se presenta en la tabla 4.

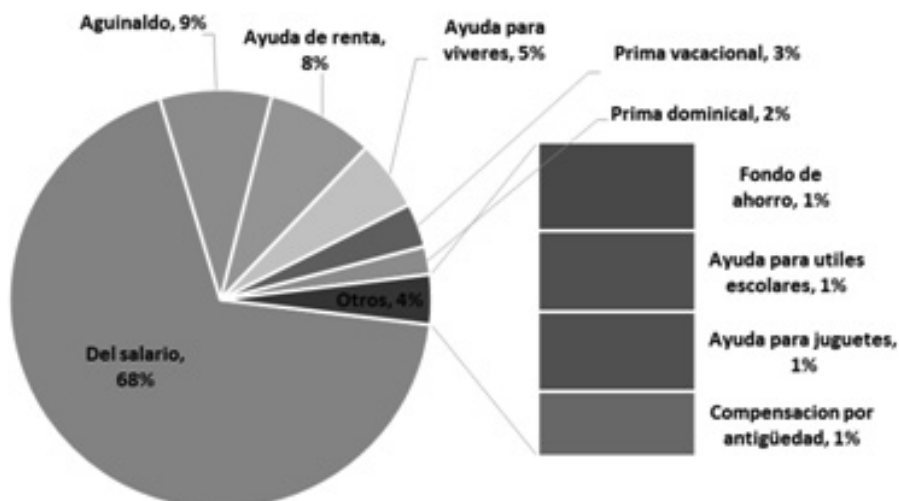
TABLA 4. RELACIÓN DE SALARIOS Y PRESTACIONES DEL SINDICATO ADMINISTRATIVO

Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Salario	67%	67%	67%	67%	68%	68%	68%	68%	68%	68%
Prestaciones	33%	33%	33%	33%	32%	32%	32%	32%	32%	32%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

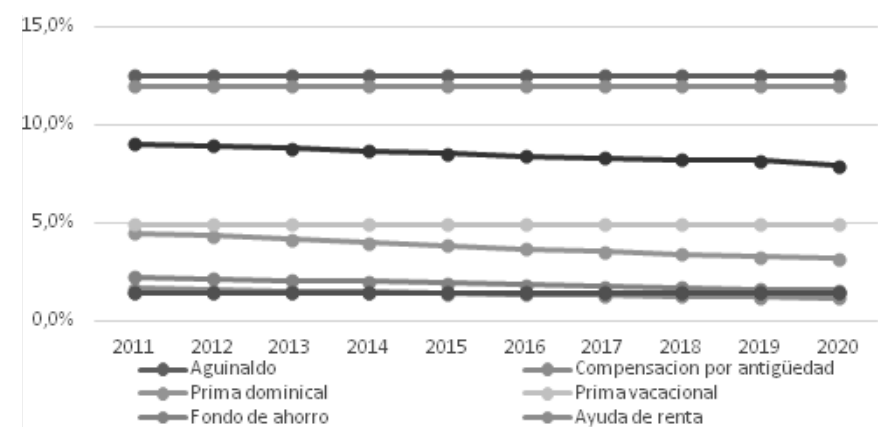
El salario representa el 68%, mientras que de las prestaciones no ligadas, las más representativas (véase figura 5) tienen que ver con el aguinaldo, la ayuda de renta y la despensa, sin que representen un incremento diferenciado; como se puede ver, se han mantenido proporcionalmente constantes en el periodo.

FIGURA 5. DISTRIBUCIÓN DE NÓMINA Y PRESTACIONES SINDICATO ADMINISTRATIVO AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia basada en página de transparencia de la institución.

FIGURA 6. INCREMENTO EN LAS DIFERENTES PRESTACIONES OTORGADAS AL SINDICATO ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia.

Estos valores se relacionan con los otorgados anualmente por los convenios y que para este sindicato se indican en la tabla 5, donde puede observarse que solamente el año de 2016 tiene un incremento significativo, comparado con los demás ejercicios.

TABLA 5. INCREMENTO SALARIAL Y DE PRESTACIONES NO LIGADAS SINDICATO ADMINISTRATIVO

Año	Porcentaje aumento directo al salario	Porcentaje aumento prestaciones no ligadas
2011	4.2%	2.8%
2012	3.9%	2.7%
2013	3.9%	2.4%
2014	4.0%	2.4%
2015	4.0%	2.4%
2016	4.5%	2.5%
2017	4.0%	3.1%
2018	4.0%	3.2%
2019	4.0%	3.3%
2020*	3.4%	2.4%

Nota:

Aunque no se firmó incremento a las prestaciones no ligadas, sí se otorgó el aumento en las cláusulas del contrato colectivo.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos reportados en la página de transparencia de la institución.

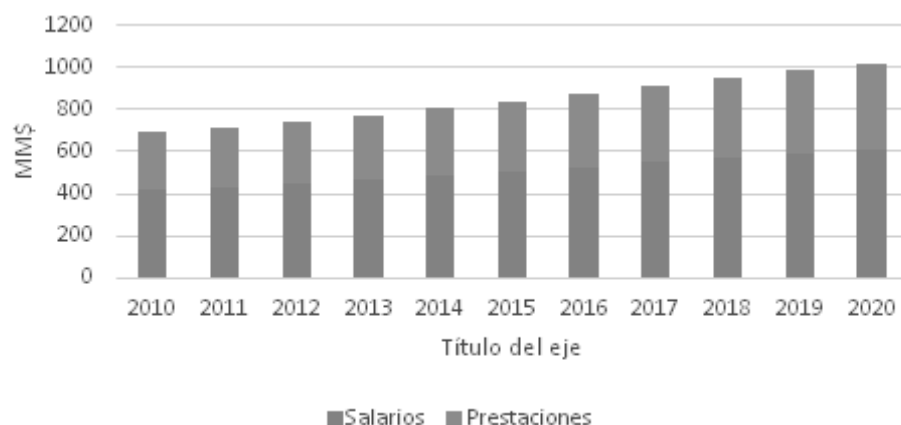
2. *Sindicato académico.* El monto de las prestaciones del sindicato académico es mayor que el del administrativo, representan alrededor del 40% del monto relacionado con este sindicato, pero han guardado la misma proporción con relación al salario durante todo el periodo (véase tabla 6 y figura 7).

TABLA 6. EGRESOS POR SALARIOS Y PRESTACIONES NO LIGADAS DEL SINDICATO ACADÉMICO

Ejercicio	Salarios	Prestaciones	Importe
2011	431'534,730	285'538,600	717'073,330
2012	448'364,585	296'674,605	745'039,190
2013	465'850,803	308'244,915	774'095,719
2014	484'484,836	320'574,712	805'059,547
2015	503'864,229	333'397,700	837'261,929
2016	526'538,119	348'400,597	874'938,716
2017	547'599,644	362'336,621	909'936,265
2018	569'503,630	376'830,085	946'333,715
2019	592'283,775	391'903,289	984'187,064
2020	612'421,423	405'228,001	1,017'649,424
Total	5,597'383,014	3,703'689,510	9,301'072,525

Fuente: Elaboración propia con base en la página de transparencia de la institución.

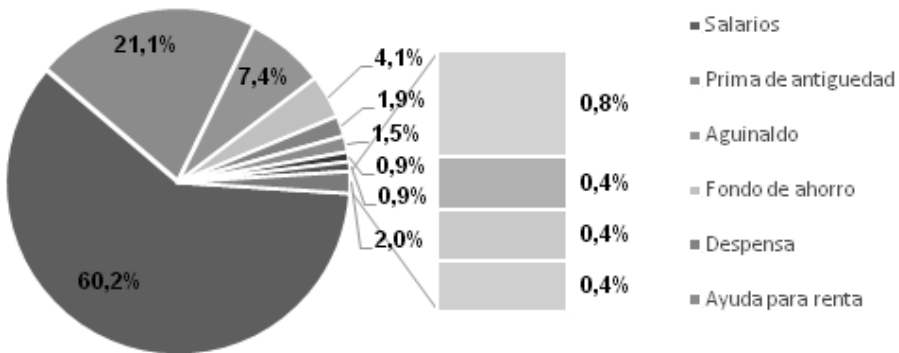
FIGURA 7. EGRESOS POR SALARIOS Y PRESTACIONES NO LIGADAS DEL SINDICATO ACADÉMICO



Fuente: Elaboración propia.

Los conceptos más elevados son los que se correlacionan directamente al salario, prima de antigüedad, aguinaldo, que representan del 90% del monto de los egresos (véase figura 8).

FIGURA 8. DISTRIBUCIÓN DE NÓMINA Y PRESTACIONES-SINDICATO ACADÉMICO



Fuente: Elaboración propia.

El comportamiento de los incrementos (véase tabla 7) salarial y de prestaciones mantiene el mismo valor y solamente como en el caso del contrato administrativo del año de 2016 se muestra un comportamiento por encima del esperado en 0.5%.

TABLA 7. INCREMENTO SALARIAL Y DE PRESTACIONES NO LIGADAS-SINDICATO ACADÉMICO

Ejercicio	Salarios	Prestaciones	Importe
2011	4.00%	4.00%	4.00%
2012	3.90%	3.90%	3.90%
2013	3.90%	3.90%	3.90%
2014	4.00%	4.00%	4.00%
2015	4.00%	4.00%	4.00%
2016	4.50%	4.50%	4.50%
2017	4.00%	4.00%	4.00%
2018	4.00%	4.00%	4.00%
2019	4.00%	4.00%	4.00%
2020	3.40%	3.40%	3.40%

Fuente: Elaboración propia.

Total del importe de contratos colectivos de trabajo:

TABLA 8. IMPORTE DE LOS CONVENIOS LABORALES DE LA INSTITUCIÓN Y LOS SINDICATOS ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO

Ejercicio	CTT académico (\$)	CTT administrativo (\$)	Total (\$)
2011	617'814,446	378'120,734	995'935,181
2012	641'909,210	392'056,052	1,033'965,262
2013	666'943,669	406'477,430	1,073'421,099
2014	693'621,416	421'828,133	1,115'449,548
2015	721'366,272	437'786,054	1,159'152,327
2016	753'827,754	456'411,787	1,210'239,542
2017	783'980,865	473'872,066	1,257'852,931
2018	815'340,100	492'045,088	1,307'385,187
2019	847'953,703	510'960,281	1,358'913,985
2020	876'784,129	527'089,704	1,403'873,833
Total	7,419'541,564	4,496'647,329	11,916'188,895

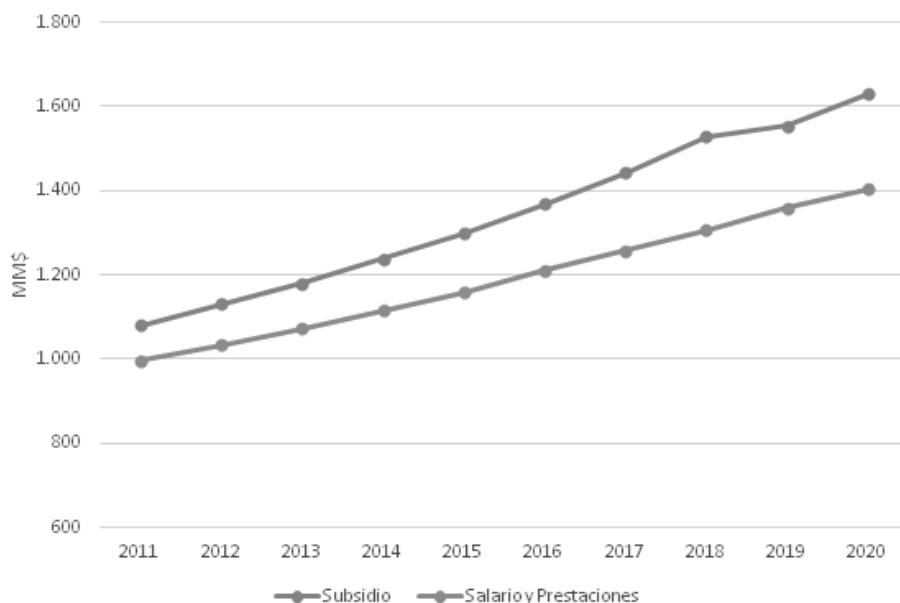
Fuente: Elaboración propia basada en datos de página de transparencia de la IES.

Comparativo:

TABLA 9. COMPARACIÓN DEL IMPORTE DE LOS SUBSIDIOS ESTATAL Y FEDERAL E IMPORTE POR SALARIOS Y PRESTACIONES DE LOS CCT

Ejercicio	Importe federal y estatal (\$)	Importe convenios sindicales (\$)
2011	1,081'128,073.00	995'935,181
2012	1,131'640,755.00	1,033'965,262
2013	1,180'947,173.00	1,073'421,099
2014	1,238'738,454.00	1,115'449,548
2015	1,299'576,222.00	1,159'152,327
2016	1,368'139,027.00	1,210'239,542
2017	1,443'660,537.00	1,257'852,931
2018	1,528'776,022.00	1,307'385,187
2019	1,555'088,003.00	1,358'913,985
2020	1,629'450,279.00	1,403'873,833

Fuente: Elaboración propia.

FIGURA 9. COMPARACIÓN DEL IMPORTE DE LOS SUBSIDIOS ESTATAL Y FEDERAL E IMPORTE POR SALARIOS Y PRESTACIONES DE LOS CCT

Fuente: Elaboración propia.

Importe de incremento anual en el presupuesto otorgado a la institución, en Convenio de Subsidio Federal-Estatal, e importe de incremento anual en las prestaciones de los CCT de los sindicatos académico y administrativo está en todos los casos, con excepción del ejercicio 2019 por encima del incremento salarial; también hay que resaltar que en el año 2018 hubo un apoyo mayor; pero estos recursos, por así decirlo, no pueden ser arrastrados o promediados, ya que deben ejercerse en el año para el que fueron presupuestados (véase tabla 10 y figura 10).

TABLA 10. COMPARACIÓN DEL INCREMENTO DE LOS SUBSIDIOS ESTATAL Y FEDERAL E IMPORTE POR SALARIOS Y PRESTACIONES DE LOS CCT

Ejercicio	Importe de incremento en convenio de subsidio (\$)	Importe de incremento en las prestaciones de los cct de sindicatos (\$)
2011	47'742,417.29	37'441,609.06
2012	50'512,682.00	38'030,081.00
2013	49'306,418.00	39'455,837.00
2014	57'791,281.00	42'028,449.00

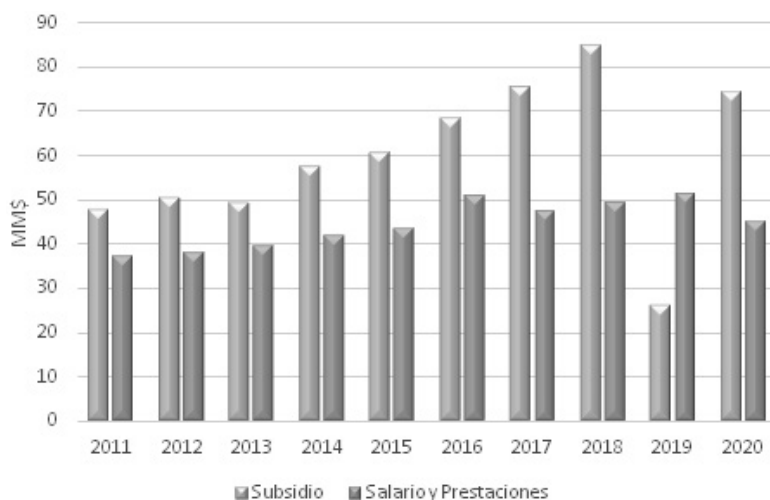


→ Continúa (Tabla...)

Ejercicio	Importe de incremento en convenio de subsidio (\$)	Importe de incremento en las prestaciones de los cct de sindicatos (\$)
2015	60'837,768.00	43'702,779.00
2016	68'562,805.00	51'087,215.00
2017	75'521,510.00	47'613,389.00
2018	85'115,485.00	49'532,256.00
2019	26'311,981.00	51'528,798.00
2020	74'362,276.00	44'959,848.00
Totales	596'064,623.29	445'380,261.06

Fuente: Informes financieros en página de transparencia de la institución.

FIGURA 10. COMPARACIÓN ENTRE INCREMENTO DE LOS SUBSIDIOS ESTATAL Y FEDERAL Y EL IMPORTE POR SALARIOS Y PRESTACIONES DE LOS CCT



Fuente: Elaboración propia.

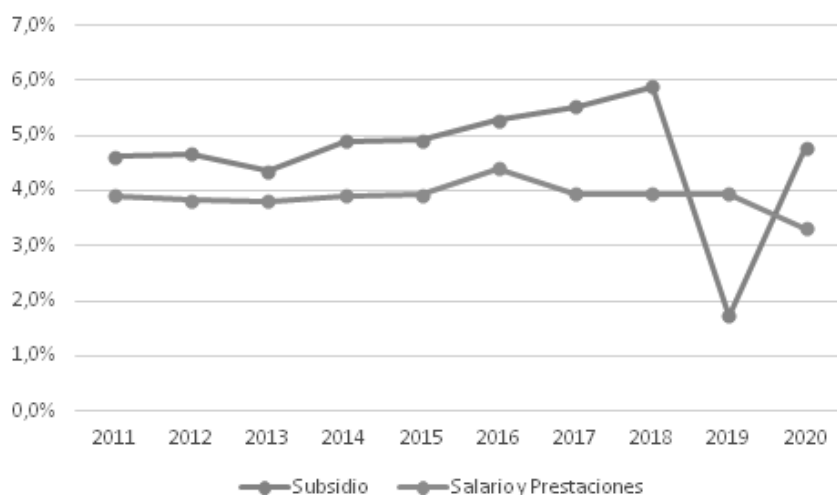
Para responder a la hipótesis de la investigación se registran los incrementos otorgados al subsidio y por convenios de los contratos colectivos de trabajo; así, se confirma que, con excepción del año 2019, los incrementos al subsidio son superiores al otorgado a los sindicatos, por lo que el déficit no puede ser atribuido al salario y prestaciones otorgadas, sino únicamente en el año señalado, en donde en realidad no es el incremento el verdadero problema, sino una drástica disminución en el presupuesto asignado a la institución (véase tabla 11 y figura 11).

TABLA 11. COMPARACIÓN ENTRE EL PORCENTAJE DEL INCREMENTO DE LOS SUBSIDIOS ESTATAL Y FEDERAL Y EL PORCENTAJE DEL INCREMENTO POR SALARIOS Y PRESTACIONES DE LOS CCT

Ejercicio	Porcentaje de incremento en convenio de subsidio	Porcentaje de incremento en las prestaciones de los cct de sindicatos	Diferencia en los incrementos (porcentaje)
2011	4.6%	3.9%	0.7%
2012	4.7%	3.8%	0.9%
2013	4.4%	3.8%	0.5%
2014	4.9%	3.9%	1.0%
2015	4.9%	3.9%	1.0%
2016	5.3%	4.4%	0.9%
2017	5.5%	3.9%	1.6%
2018	5.9%	3.9%	2.0%
2019	1.7%	3.9%	-2.2%
2020	4.8%	3.3%	1.5%

Fuente: Elaboración propia.

FIGURA 11. PORCENTAJE DEL INCREMENTO DE LOS SUBSIDIOS ESTATAL Y FEDERAL E IMPORTE POR SALARIOS Y PRESTACIONES DE LOS CCT



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

El presupuesto otorgado a la IES motivo de esta investigación ha reflejado un incremento en el importe anual por el periodo comprendido del 2011 al 2020, este recurso financiero está destinado al pago de los conceptos establecidos por la SHCP, como son las remuneraciones al personal y gasto operativo.

En este capítulo se han identificado los conceptos e importes de los egresos que integran los convenios sindicales de administrativos y académicos en el periodo especificado; de igual forma, se han registrado y analizado los montos de subsidios o presupuesto federal-estatal, asignados a la institución, respondiendo a las preguntas que en este sentido se plantearon.

En el caso de la aplicación de este presupuesto por parte de la universidad al pago de los salarios y prestaciones establecidas en los contratos colectivos de trabajo con los sindicatos de trabajadores administrativos y de trabajadores académicos, y a las modificaciones en los importes que se han acordado en los convenios laborales anuales de revisión, se observa como resultado de los análisis al contenido de los informes financieros anuales, que el incremento del importe de las prestaciones contractuales otorgadas en las revisiones salariales no es mayor al incremento otorgado, sino solamente en el año 2019, en donde el monto sí representa una cantidad que está por encima del 20% del déficit de la institución al año 2020, si se incluye el gasto operativo para el que se carece de presupuesto, pero la causa no radica en el incremento de salarios y nómina, sino en el decremento del presupuesto.

Por lo anterior, se propone analizar los resultados mencionados por medio de un grupo de enfoque con los actores para identificar otras posibles causas del déficit de la institución atribuibles a costos operativos, administración central, manejo financiero e inflación y proponer alternativas de solución.

Derivado de esta conclusión, se recomienda que la administración central de la institución revise los conceptos de egresos que se han aplicado en cada periodo y conocer cuáles son los que han propiciado el déficit en la finanzas que ha informado la rectoría a la comunidad universitaria, con la finalidad de realizar las correcciones o adecuaciones a la aplicación del presupuesto, que permita cumplir con las funciones sustantivas, oferta educativa, compromisos laborales, infraestructura y gastos de operación.

El financiamiento de la universidad pública es un tema en permanente discusión por parte de los actores involucrados en la actividad académica (alumnos, profesores, personal no docente), los políticos y la sociedad en general. La cuestión es si la financiación debe quedar a cargo del presupuesto o si se introducen aranceles (precios) que aporten fondos, ya sea parcial o totalmente. La legislación muestra que la sociedad no ha encontrado una respuesta satisfactoria.

Detrás de esas dos formas de financiamiento aparecen las cuestiones de eficiencia y equidad entre los dos objetivos. En estos momentos el tema reapparece ante el anuncio del gobierno de introducir modificaciones a la Ley de Educación Superior, siendo el financiamiento y las condiciones de admisión y permanencia como alumno regular, tres de las cuestiones que concentrarán la atención. No obstante, es necesario trascender el sentido político que tales criterios adoptan, perfeccionándolos y otorgándoles mayor objetividad y transparencia e, incluso, un estatus jurídico que aporte certidumbre a tales procesos.

Bibliografía

- Aburto Martínez, E. (2013). “Diversificación de las fuentes de financiamiento en las universidades públicas, el caso de la universidad veracruzana”. En *Ensayos del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas (IIESCA) de la Universidad Veracruzana* (pp. 106-110). <https://www.uv.mx/iesca/files/2013/01/financiamiento2002-1.pdf>
- Andión Gamboa, M. (2006). Políticas públicas para la educación superior. *Reencuentro. Análisis de Problemas universitarios*, 45, pp. 106-113. <https://reencuentro.xoc.uam.mx/index.php/reencuentro/article/view/570>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES; 29 de mayo de 2019). En *Resultados del diagnóstico integral de nueve universidades públicas estatales en situación financiera crítica* (pp. 1-19). ANUIES-SEP-AMCVIES. www.ubjo.mx/media/1/2020/01/diagnostico_de_crisis_financiera_nueve_universidades-sep.pdf
- Cabeza, M. A. (2004). Indicadores de gestión en la educación superior como herramienta de la planificación estratégica. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, X(2), pp. 105-116. <https://www.redalyc.org/pdf/364/36410206.pdf>
- Casanova Cardiel, H. (2004). Autonomía y gobierno universitario: la Universidad Nacional. *Perfiles Educativos*, XXVI (106), pp. 180-187.
- Estrada García M. (2019, 18-22 de noviembre). La crisis en el financiamiento de las universidades públicas estatales y sus tendencias a 2024 y 2030 [Ponencia]. En *XV Congreso Nacional de Investigación Educativa COMIE*.
- Gatica Lara, I. (1995). El sindicalismo universitario independiente ante el cambio laboral: El caso del SITUAM. *Política y cultura*, (5), pp. 191-205. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=26700513>
- Hernández Pérez, V. (2005). *El financiamiento de la educación superior en México*. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, Cámara de Diputados. <https://tinyurl.com/8upfvc2y>

- López Zárate R. (1998). Una aproximación a las formas de gobierno de las Universidades Públicas. *Sociológica*, 36, pp. 1-19.
- Mendoza Rojas, J. (2020). Presupuesto federal de la educación superior en dos décadas y primeros impactos de la crisis sanitaria de 2020. En H. Casanova Cardiel (Coord.), *Educación y pandemia: Una visión académica* (pp. 92-102). Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. https://www.puees.unam.mx/sapa/dwnf/10/3.mendoza-javier_2020_presupuestofederal.pdf
- Montalvo Romero, M. T. (2011). El financiamiento de la Universidad Mexicana basado en indicadores: Una visión global. Anuario Jurídico y Económico Escurialense. *Real Centro Universitario Escorial*, 44, pp. 623-640.
- Rondero López, N. (2006). Modos de regulación del trabajo académico en las universidades mexicanas: De la regulación laboral a la académica, *Denarius Revista de Economía y Administración*, (13), pp. 125-149. <https://denarius.izt.uam.mx/index.php/denarius/article/view/250>
- Suprema Corte de Justicia de la Nación (s.f.). *Semanario Judicial de la Federación*, Tribunales Colegiados de Circuito, parte: VIII-Dic., tesis.
- Ugalde, L. C. (2019). Planeación, programación y rendición de cuentas del presupuesto de las universidades públicas en México, razones, resultados y retos. *Integralia*. <https://tinyurl.com/4j5v5m3p>
- Universidad Veracruzana (2019). *Consideraciones sobre el financiamiento federal a las instituciones públicas de educación superior mexicanas a partir de su magnitud institucional*. ANUIES. <https://crss.anuies.mx/wp-content/uploads/2019/01/imi-enero-2019.pdf>

PARTE III

VALOR DE MARCA, PERCEPCIÓN Y ESTRATEGIAS EN EDUCACIÓN SUPERIOR

CAPÍTULO 9

- Estrategias de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés y su utilización dentro del aula en la educación superior

CAPÍTULO 10

- Estudiantes de la licenciatura en turismo del Cucosta Sur ante el SARS-CoV-2

CAPÍTULO 11

- Formación del docente universitario en el uso de las TIC dentro de cada proceso de enseñanza-aprendizaje como propuesta para mejorar la actividad pedagógica

CAPÍTULO 9

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS Y SU UTILIZACIÓN DENTRO DEL AULA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

*Teaching strategies for learning the English language
and its use in the classroom in higher education*

Francisco Flores Cuevas¹
Claudio Rafael Vásquez Martínez²
José Venegas Vázquez³

Resumen

La presente investigación surge de un especial interés por conocer cuál es la frecuencia del uso de las estrategias de aprendizaje y el desarrollo de las habilidades del idioma inglés como lengua extranjera que utilizan los estudiantes del Centro Universitario de la Costa que pertenece a la red de la Universidad de Guadalajara en el estado de Jalisco.

El diseño de la investigación consiste en un estudio de caso único inclusivo, en el cual se combinan las características del diseño a partir de muestras. Como instrumentos de recolección de datos, son utilizados la observación participante, cuestionarios y la entrevista en profundidad.

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

Para determinar lo anterior, se utilizó un cuestionario de frecuencia de uso de estrategias de aprendizaje de vocabulario y desarrollo de habilidades. Se revisaron las habilidades productivas (oral y escrita) y receptivas (lectura y comprensión auditiva).

La solución metodológica, expresión del cumplimiento del objetivo, se presenta como principal componente en una propuesta metodológica de un curso para docentes en dos niveles: básico y avanzado, además de otra propuesta para el desarrollo de un programa instruccional en el que los profesores podrán elaborar sus propios cursos en línea.

Palabras clave: estrategias de aprendizaje, adquisición de una lengua, inglés como lengua extranjera

Abstract

The present research arises from a special interest in knowing the frequency of the use of learning strategies and the development of English language skills as a foreign language used by the students of the Centro Universitario de la Costa, which belongs to the network of the University of Guadalajara in the state of Jalisco.

The research design consists of an inclusive single case study, in which the characteristics of the design are combined from samples. Participant observation, questionnaires and in-depth interviews are used as data collection instruments.

To determine the above, a questionnaire on the frequency of use of vocabulary learning strategies and skill development was used. Productive (oral and written) and receptive (reading and listening) skills were reviewed.

The methodological solution, expression of the fulfillment of the objective, is presented as the main component in a methodological proposal for a course for teachers at two levels: basic and advanced, in addition to another proposal for the development of an instructional program in which teachers will be able to develop your own online courses.

Keywords: *learning strategies, language acquisition, English as a foreign language*

Introducción

La educación superior se enfrenta a una serie de desafíos en un mundo que se transforma, por ello debe revisar su misión y redefinir muchas de sus tareas sustantivas, en especial aquellas que se relacionen con las necesidades de la sociedad en materia de aprendizaje y superación continua. Un punto clave en

su misión está dirigido a destacar las tareas de las universidades. Se requiere llevar a cabo esfuerzos para elevar la formación pedagógica de los profesores, lo cual tributará en una mejor preparación de los egresados universitarios.

La actividad del profesor ha sido (y seguirá siendo) un aspecto de estudio de la didáctica; cada vez es más evidente su papel de facilitador en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y en la educación en general (Baelo, 2009).

La enseñanza de segundas lenguas constituye uno de los temas que mayor énfasis ha recibido en las reformas educativas de la mayoría de países durante la pasada década (García, 2010). En nuestro país, la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE, 1990) reformó por entero la estructura del sistema educativo en todos los niveles no universitarios apostando claramente, entre otras muchas cuestiones, por la potenciación del aprendizaje de segundas lenguas en los centros escolares.

Trabajos clásicos en este ámbito (Guerrero, 2012) ya incidían en estas cuestiones, destacando que las estrategias de aprendizaje constituyen una condición estrechamente vinculada a la consecución de un aprendizaje efectivo “junto a otros factores básicos como la instrucción de alta calidad y la motivación a los estudiantes” (Heinze, 2004).

Teniendo en consideración los planteamientos del Centro Universitario de la Costa (Cucosta), referente a la creación de los centros de idiomas, a partir del curso escolar 2011-2012, estos centros de idiomas como estructura organizativa docente y administrativa adscritos a la secretaría académica de cada una de dichas universidades, con el objetivo principal de implementar la estrategia de perfeccionamiento de la enseñanza del inglés, que tiene entre sus características estructurales y funcionales principales: el principio de autonomía en su funcionamiento, el diseño e impartición de distintas modalidades de formación (presencial y a distancia), cursos por niveles (A1, A2, B1, B2), así como cursos especializados en inglés y, prospectivamente, en otras lenguas (francés, alemán, portugués, árabe, chino), en dependencia de las necesidades y proyecciones del claustro.

Antecedentes

Los paradigmas de enseñanza-aprendizaje también han sufrido transformaciones significativas en las últimas décadas, lo que ha permitido evolucionar, por una parte, de modelos educativos centrados en la enseñanza a modelos dirigidos al aprendizaje, y por otra, al cambio en los perfiles de docentes y estudiantes. En este sentido, los nuevos modelos educativos demandan que los docentes transformen su rol de expositor del conocimiento, al de monitores del aprendizaje, y los estudiantes de espectadores del proceso de enseñanza, al de integrantes participativos, propositivos y críticos en la construcción de su propio aprendizaje.

En la investigación se inició con un diagnóstico acerca de la implementación de métodos y procedimientos didácticos por parte de los docentes y que son propios de una enseñanza-aprendizaje por niveles lingüísticos y contiene, a su vez, como esencia, el autoacceso a la información, así como el autoaprendizaje por parte de los estudiantes desde la aplicación de recursos lingüísticos, interactivos, personales y profesionales que anteriormente no constituían exigencia y que, en el caso específico de la didáctica de lenguas extranjeras, requieren de un detenimiento científico profundo.

Planteamiento del problema de investigación

El inglés se convierte en el idioma oficial en los negocios, en los avances científicos y en la tecnología; de esta manera, el inglés, como segunda lengua (L2), juega un rol vital en el incremento de oportunidades de los jóvenes universitarios, porque provee el acceso a la información actualizada tanto en el ámbito laboral como escolar; en relación al ámbito laboral, en México y en lo general en todo el mundo, se demandan profesionistas bilingües para cubrir las necesidades en comercio internacional, exportación de productos agrícolas, servicios turísticos internacionales, educación y la creación de redes económicas entre diferentes países y, en el ámbito escolar, los individuos pueden aprender y desarrollarse en los diferentes campos del conocimiento.

Así, si la educación superior se encuentra en constante adaptación, los actores operativos de sus funciones sustantivas, particularmente en docencia, requieren procesos de capacitación y actualización permanentes, que contribuyan a garantizar el logro de sus fines académicos, con lo cual el principio de educación durante toda la vida no solamente adquiere sentido sino también evidencia su carácter impostergable y, como lo señala la declaración, existe la necesidad de contribuir al desarrollo y la mejora de la educación, a través de la capacitación del personal docente, en la cual se promueva la innovación permanente en planes de estudio y métodos de enseñanza con la finalidad de garantizar la mejora continua de la calidad de la investigación y el aprendizaje de los alumnos.

Objetivos

General

Determinar cuáles y qué tipo de estrategias pedagógicas en la enseñanza de una segunda lengua (L2), deben utilizar los docentes para un aprendizaje más eficiente, de parte de los estudiantes de la licenciatura en ingeniería en telemática que cursan del primero al octavo semestre en el calendario 2020A del Cucosta y que adquieran las competencias necesarias para el dominio del inglés.

Específicos

- Especificar las estrategias que utilizan los estudiantes para aprender inglés como segunda lengua.
- Comparar las estrategias que sugieren los teóricos del lenguaje con las utilizadas por los estudiantes.
- Determinar el nivel de inglés de los estudiantes y compararlo con el perfil de egreso del examen EXACRI.
- Diseñar una estrategia metodológica para cursos de capacitación a los docentes dentro de la enseñanza de la lengua extranjera del inglés para adquisición de las competencias pedagógicas.

Premisa de investigación (hipótesis)

H1. La formación pedagógica y el uso de diversas estrategias metodológicas por parte de los docentes dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje *han sido insuficientes*, como mejora para la calidad de la educación y el fortalecimiento de las competencias de la licenciatura en ingeniería en telemática, que cursan del primero al octavo semestre en el calendario 2020A del Cucosta en el aprendizaje de una segunda.

H0. La formación pedagógica y el uso de diversas estrategias metodológicas por parte de los docentes dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje *han sido suficientes*, como mejora para la calidad de la educación y el fortalecimiento de las competencias de la licenciatura en ingeniería en telemática, que cursan del primero al octavo semestre en el calendario 2020A del Cucosta en el aprendizaje de una segunda.

Preguntas de investigación

Principal

¿Cuáles y qué tipo de estrategias pedagógicas en la enseñanza de una segunda lengua (L2) deben utilizar los docentes para un aprendizaje más eficiente de parte de los estudiantes de la licenciatura en ingeniería en telemática, que cursan del primero al octavo semestre en el calendario 2020A del Cucosta y que adquieran las competencias necesarias para el dominio del inglés?

Secundarias

1. ¿Es falta de motivación o interés la causa del bajo aprovechamiento?
2. ¿En el caso de los(as) docentes la instrucción que reciben es suficiente?

3. ¿La carencia de un vocabulario adecuado en la lengua materna por parte de los estudiantes, influye en el aprendizaje del mismo en una lengua extranjera?
4. ¿Cómo aprenden los estudiantes?
5. ¿Qué estrategias de aprendizaje deben utilizar los estudiantes para conocer, aprender y comprender el inglés como segunda lengua?

Justificación

Dimensionar el grado de conocimiento y dominio de las estrategias metodológicas con un sentido pedagógico por parte de los docentes para la enseñanza de una lengua extranjera, con el fin de que los estudiantes de la licenciatura en ingeniería en telemática, que cursan del primero al octavo semestre en el calendario 2020A del Cucosta, se enfrenten a los sectores productivos de acuerdo con su perfil académico con el dominio de esta herramienta, necesaria en el mundo actual que está inmerso en las tecnologías digitales y a la globalización de los diversos sectores económicos y comerciales donde se requiere el dominio de la lengua inglesa.

Además, cabe mencionar que el presente trabajo de investigación es relevante porque es necesario precisar el uso y manejo de las mencionadas estrategias de aprendizaje y el desarrollo de habilidades del idioma que utilizan los estudiantes, lo que permitirá una mejor planeación de éstas, para elaborar el currículum a partir de las formas en que los estudiantes se apropian de los saberes.

Marco teórico

En este apartado se presentan las diferentes conceptualizaciones y aproximaciones teóricas sobre el uso de estrategias de aprendizaje que se llevan a cabo para el aprendizaje de las habilidades orales y de lecto-escritura en una lengua extranjera (EFL), en específico del idioma inglés, así como su fundamentación parte desde la competencia de comunicación, enmarcada por el enfoque comunicativo, como base de los procesos formativos, en la adquisición de una lengua extranjera (EFL).

Estrategias de aprendizaje

El significado original del término estrategia se ubica en el contexto militar. Entre los griegos, la estrategia era la actividad del estratega, es decir del general del ejército. Por lo tanto, la estrategia es un sistema de planificación aplicable a un conjunto articulado de acciones para llegar a una meta. La estrategia debe estar fundamentada en un método, pero a diferencia de éste,

la estrategia es flexible y puede tomar forma con base en las metas a donde se quiere llegar. En su aplicación, la estrategia puede hacer uso de una serie de técnicas para conseguir los objetivos que persigue, por lo que las Estrategias de Aprendizaje son los procedimientos, acciones, pensamientos y herramientas que utilizan los estudiantes para aprender.

El concepto *estrategia de aprendizaje* es complejo de definir y delimitar. En este sentido, Guerrero Barrios y Faro Reséndiz (2012) consideran que las estrategias de aprendizaje son conductas y pensamientos que un principiante utiliza durante el aprendizaje con la intención de influir en su proceso de codificación. Para Azcorra (2003), una habilidad es una estrategia que se ha vuelto automática a medida que los estudiantes aprenden y practican estrategias de aprendizaje en una segunda lengua (L2) de manera consciente y así lograr un movimiento.

Estrategias de aprendizaje del idioma inglés

Resulta imprescindible aprender el idioma inglés. Cada día se emplea en casi todas las áreas del conocimiento y desarrollo humano. Se puede afirmar que se trata de la lengua del mundo actual, además de ser, en la era de la globalización, la gran lengua internacional, una *lingua franca* que ha repercutido en todos los países no-anglosajones, incluida España, afectando directamente a los diversos campos y profesiones.

Su posesión ya no es un lujo, sino una necesidad evidente. Se dice que quien no domine la lengua estaría en seria desventaja, sería como si fuese mudo o analfabeto, y sobran las razones para decirlo. Como se puede observar, el inglés se ha convertido en el idioma global de comunicación, uno de los de mayor uso en el mundo. Es idioma oficial en 75 países en el mundo y la importancia radica en que se ha convertido en una herramienta que permite la comunicación con personas de otros países dentro del mundo globalizado en que vivimos.

En algunos estudios recientes, se resalta que 402 millones de personas lo hablan como su primer idioma, así como es utilizado en la actualidad por más de 1,000 millones de hablantes no nativos. En el reciente informe del British Council pronosticó que para el año 2015, cerca de 2,000 millones de personas lo podrían estar aprendiendo. Las consecuencias del avance de esta marea lingüística son inimaginables.

Adquisición de una lengua

En principio, es necesario comprender, como regla general, que los estudiantes, al aprender inglés, realizan un proceso de aprendizaje holístico; ellos responden al lenguaje de acuerdo con cómo se presenta y de qué manera

pueden utilizarlo, y no ponen tanta atención a la estructura abstracta de su sistema lingüístico. Por lo tanto, los estudiantes se enfocan en el significado que presenta el lenguaje que es utilizado, dejando de lado la preocupación por entender las palabras en su forma individual. Los estudiantes son más receptivos al participar de las actividades propuestas por los docentes, lo que facilita el proceso de adquisición natural del lenguaje.

Inglés como lengua extranjera

El enfoque comunicativo ha transformado la enseñanza de lenguas extranjeras, debido a que el estudiante desarrolla la competencia y es capaz de manipular el sistema lingüístico y usarlo de modo espontáneo y flexible, con el fin de expresar el mensaje que intenta transmitir. Asimismo, el estudiante domina las funciones comunicativas como parte de este sistema y, al mismo tiempo, desarrolla habilidades y estrategias a fin de usar la lengua para comunicar significados de modo eficaz, en situaciones concretas; aunado a esto, puede adaptarse a diferentes circunstancias sociales. El proceso de comunicación debe contextualizarse y entenderse dentro de un grupo cultural concreto.

Por lo tanto, es necesario considerar la adquisición de la competencia comunicativa, no sólo como la obtención de un conocimiento y una capacidad para discernir, si un mensaje es posible, desde un punto de vista gramatical, o si es adecuado en un determinado contexto, también si debe interpretarse como realmente ejecutado o con determinadas implicaciones (Arias, 2013).

Así, por ejemplo, este conocimiento permite a un hablante decidir cuándo es adecuado formular una pregunta directa, cuál es el modo más apropiado de dirigirse a otro u otra y cómo es posible comenzar una conversación con otra persona que le es desconocida, o incluso, cuándo es necesario guardar silencio. Por otro lado, la visión del marco común europeo (2001) trata de conferir coherencia y organización a la enseñanza de lenguas en el continente europeo, para poder ser realmente consciente de su alcance e implicaciones.

Cada uno de estos, a su vez, incluye una serie de conocimientos, destrezas y habilidades:

- Las competencias lingüísticas implican, por ejemplo, un conocimiento léxico, fonológico y sintáctico, así como toda una serie de destrezas y dimensiones de la lengua como sistema independiente de su valor sociolingüístico y de sus funciones pragmáticas.
- Las competencias sociolingüísticas, por su parte, se refieren a las condiciones socioculturales de uso de la lengua, por lo que los representantes de diferentes culturas pueden interactuar de acuerdo con el grupo cultural al que pertenecen. De hecho, esta definición de competencia es más coincidente con la mantenida originalmente por De Kerckhove (2006).

*Retos del siglo XXI ante la exigencia
del bilingüismo y plurilingüismo*

Desde siempre, el ser humano se ha comunicado en otras lenguas, por lo que la enseñanza de éstas ha tenido una larga trayectoria; la necesidad que tiene el ser humano de comunicarse y entablar relaciones entre distintas culturas, tradiciones y costumbres (García-Aretio, 2001), ha potenciado la habilidad no sólo bilingüe sino plurilingüe de muchas sociedades.

En este sentido, el desarrollo de las primeras metodologías para la enseñanza de una segunda lengua no estuvo a cargo de pedagogos, sino de intelectuales, diplomáticos o trotamundos con un amplio bagaje experiencial y cultural. Los primeros métodos mostraban una relación intrínseca entre la tradición gramatical y la conversacional; esto es; el conocimiento normativo de una lengua debe partir de su descripción global, aspecto que la enseñanza tradicional de la gramática (Area y Adell, 2002).

Es importante, igualmente, diferenciar las estrategias de las habilidades (*skills*), Cohen (2005) define una estrategia de aprendizaje de lenguas extranjeras como: pensamientos y comportamientos conscientes o semiconscientes, por parte del estudiante, realizados con la intención de mejorar el conocimiento y entendimiento de la lengua meta; son pasos o acciones realizadas por el estudiante con el objetivo de mejorar el desarrollo de sus habilidades lingüísticas.

Ellas tienen el poder de aumentar la atención esencial para el aprendizaje del idioma, promover el ensayo que permite el firme anclaje de los nuevos conocimientos, mejorar la decodificación e integración de material relacionado con el idioma y aumentar la recuperación de información cuando sea necesaria para su uso (Oxford, 1990).

De acuerdo con Weinstein y Mayer (1986), las estrategias de aprendizajes de idiomas afectan “la forma en que el estudiante selecciona, adquiere, organiza o integra nuevo conocimiento”; sin embargo, es necesario mencionar que el uso de estrategias de aprendizaje de idiomas no sólo se relaciona con el área cognitiva, sino que también tocan el estado afectivo o motivacional del aprendiz.

Oxford (1990) distingue dos grandes grupos de estrategias: *directas e indirectas*, las cuales se subdividen en distintos tipos de estrategias que mantienen interconexiones entre sí. A continuación, se describen las estrategias de aprendizaje siguiendo su modelo: las directas se dividen en estrategias de memoria, cognitiva y de compensación. Por otro lado, las indirectas se dividen en metacognitivas, afectivas y sociales.

Educación superior

Ibáñez (2012) considera que la educación tiene como objetivo la formación de capacidades y actitudes de los individuos para su integración a la sociedad,

como seres que sean capaces de regular el *status quo* y, a la vez, puedan transformar la realidad social en pos de los valores vigentes en un momento histórico determinado. Por tanto, la tarea de la educación superior es “la formación de profesionales competentes; individuos que resuelvan creativamente, es decir, de manera novedosa, eficiente y eficaz, problemas sociales” (p. 104).

La SEP (s.f.) menciona que “la educación superior es la que se imparte posterior al bachillerato o equivalente (educación media superior). Existen distintos niveles dentro de ésta y de igual manera existen diferentes tipos de instituciones que la imparten”.

También la SEP (s.f.) señala que es “el tipo educativo en el que se forman profesionales en todas las ramas del conocimiento. Requiere estudios previos de bachillerato o sus equivalentes. Comprende los niveles de técnico superior, profesional asociado, licencia profesional, licenciatura, especialidad, maestría y doctorado”.

Metodología

El diseño metodológico de esta investigación es descriptivo y transversal (Danke en Hernández 2008). En primera instancia porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de los sujetos que se someten a un análisis. Mide, evalúa, recolecta datos sobre diversas variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Por lo tanto, el estudio descriptivo selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga. Una investigación descriptiva pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta, ofrece la posibilidad de hacer predicciones (Hernández, 2008). En este sentido se evidencia las estrategias que utilizan los estudiantes en el aprendizaje de una lengua extranjera en el Cucosta.

Para el logro de lo anterior se analizó el nivel de inglés que presentan dichos estudiantes. El estudiante, al ingresar al nivel superior, cuenta en su haber con al menos 12 cursos semestrales de aprendizaje de una lengua extranjera, que en su mayoría es el idioma inglés, que obtuvo en su transitar por educación secundaria y media superior.

Tipo de estudio: como el propósito de la investigación es determinar qué estrategias de aprendizaje y adquisición de vocabulario utilizan los estudiantes universitarios para obtener un mejor manejo del idioma inglés como lengua extranjera (EFL), el estudio exploratorio (también conocido como investigación formulativa) fue el más indicado, porque permite familiarizarse con un fenómeno o adquirir nuevos conocimientos sobre él, con el fin de formular un problema más preciso o desarrollar hipótesis. En suma, esta indagación de tipo exploratorio se realizó con la finalidad de conocer cómo los estudiantes de nivel superior asumen sus procesos de aprendizaje, a través del

desarrollo de habilidades que producen en el idioma extranjero. Asimismo, es exploratorio porque, al no tener otras investigaciones al respecto, fue necesario tener elementos primarios sobre la aproximación que hacen los estudiantes en los procesos de aprendizaje de una lengua extranjera (EFL).

En este estudio se consideró sólo a aquellos estudiantes al azar que se encontraban en los pasillos de la licenciatura en ingeniería en telemática del Cucosta, el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Puerto Vallarta, y que hicieron favor de contestar el cuestionario de las estrategias de aprendizaje de una lengua extranjera (EFL). El tiempo en el cual se realizó la intervención fue durante los recesos y a la salida de clases los días lunes, miércoles y viernes de la tercera semana de octubre a la tercera semana de noviembre del 2019, únicamente se les aplicó a los estudiantes que asistieron ese día a clases.

Análisis y discusión de resultados

En este apartado se presenta el análisis realizado de los datos obtenidos dentro de este trabajo de investigación. Sin lugar a duda, representa la actividad fundamental para determinar el logro de los objetivos planteados al inicio de este proceso y analizar detalladamente la información recopilada.

Participantes: los sujetos a los que se les aplicó la encuesta son estudiantes de la licenciatura en ingeniería en telemática del Cucosta presentan un rango de edad entre 18 y 25 años. Previamente se les informó que se trataba de un cuestionario para conocer las estrategias de aprendizaje que ellos utilizan y su tratamiento en el aula. No encontramos oposición en la aplicación del mismo, sino más bien un alto grado de interés por ayudar a mejorar sus expectativas para aprender inglés como lengua extranjera (EFL). La encuesta tipo cuestionario está compuesta por 135 preguntas, más datos generales. Los estudiantes son de ambos sexos, 35 hombres y 44 mujeres, y de acuerdo con su edad se consideran adultos.

Criterios de inclusión y exclusión: se incluyó a los estudiantes en forma aleatoria del ciclo escolar 2020A (enero-junio). Se excluyó a aquellos estudiantes que, habiendo estudiado inglés, no quisieron participar, así también aquellos que no asistieron en el periodo en que se aplicó el cuestionario.

Resultados y discusión

Para la encuesta se utilizó fundamentalmente la técnica del cuestionario, este fue diseñado para obtener información sobre las estrategias de aprendizaje, su utilización y tratamiento en el aula, qué utilizan los estudiantes para aprender inglés como lengua extranjera (EFL).

El cuestionario consta de dos partes:

1. Datos generales del encuestado.
2. Estrategias de aprendizaje del segundo idioma.

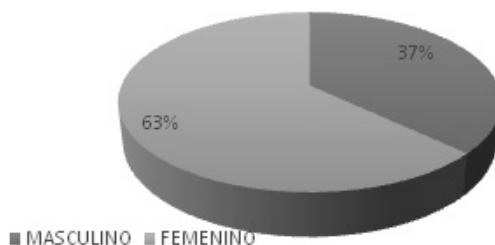
I. *Datos generales:*

TABLA 1. SEXO DE LOS ESTUDIANTES

Sexo de los participantes	
Masculino	37
Femenino	63
Total	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 1. SEXO DE LOS ESTUDIANTES



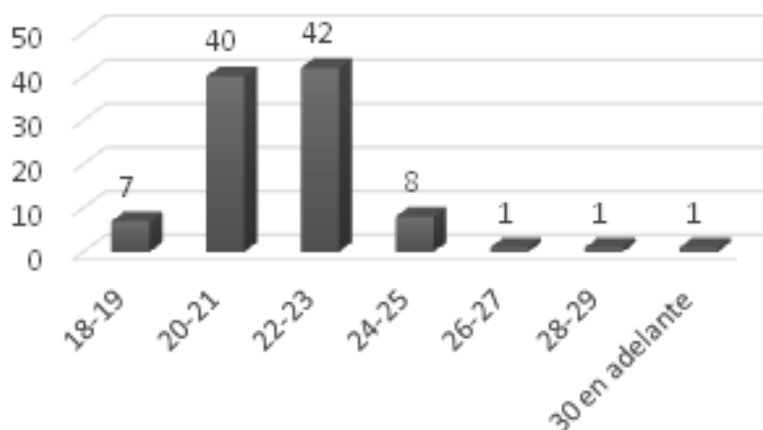
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la gráfica anterior, la mayor parte de los estudiantes, 63% de ellos son estudiantes del sexo femenino y 37% son del sexo masculino.

TABLA 2. EDAD DE LOS ESTUDIANTES

Edad de estudiantes		Frecuencia
18-19	7	7%
20-21	40	40%
22-23	42	42%
24-25	8	8%
26-27	1	1%
28-29	1	1%
30 o más	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 2. EDAD DE LOS ESTUDIANTES

Fuente: Elaboración propia.

Con relación a la edad de los estudiantes, presentan la siguiente distribución: 82% de ellos tienen una edad entre 20 a 22 años, rango que representa una edad natural para el grado de estudios, y el resto (18%) se encuentran fuera de este rango de edades.

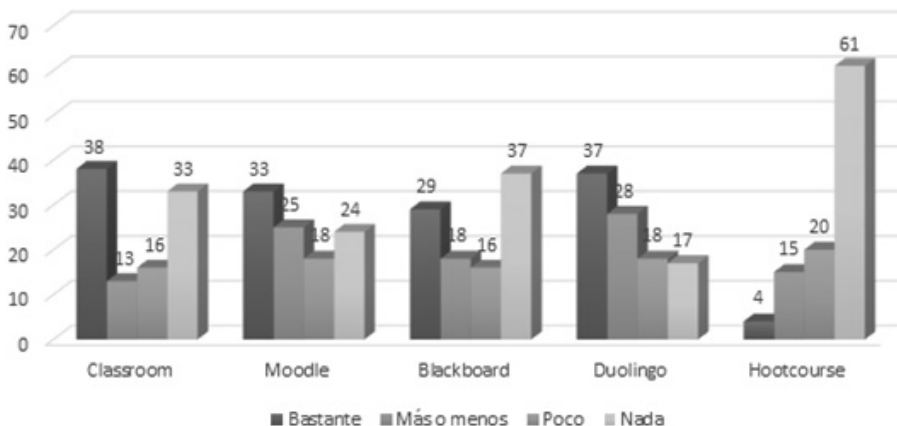
II. *El conocimiento práctico* de los estudiantes de los cursos *e-learning* (a distancia) en comparación con los cursos presenciales:

- ¿Qué plataformas conoces para el trabajo de asignaturas en línea?

TABLA 3. CONOCIMIENTO SOBRE PLATAFORMAS DE APRENDIZAJE

Red social	Bastante	Más o menos	Poco	Nada	Totales
Classroom	38	13	16	33	100
Moodle	33	25	18	24	100
Blackboard	29	18	16	37	100
Duolingo	37	28	18	17	100
Hootcourse	4	15	20	61	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 3. CONOCIMIENTO SOBRE PLATAFORMAS DE APRENDIZAJE

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al conocimiento de las plataformas, los estudiantes contestaron que sí tienen conocimiento de las mismas, ya que no representan una opción viable de aprendizaje para ellos, pero de acuerdo con los datos recabados en las siguientes gráficas, el uso de las mismas demuestra lo contrario.

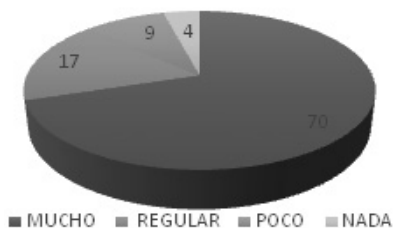
- ¿Qué tanto te gusta el trabajo en modalidad presencial?

TABLA 4. GUSTO POR LA MODALIDAD PRESENCIAL

Mucho	63
Regular	26
Poco	7
Nada	4
Total	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 4. GUSTO POR LA MODALIDAD PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia.

Con relación a la anterior gráfica, la mayor parte de los estudiantes (50%) respondió que les gusta mucho la modalidad presencial, mientras que el resto les gusta regular, poco o nada la modalidad virtual.

III. *Efectividad de los cursos e-learning* (a distancia) en referencia a los cursos presenciales:

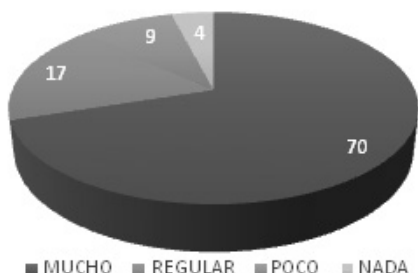
- Las plataformas de trabajo favorecen el aprendizaje significativo:

TABLA 5. FAVORECEN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO

Mucho	63
Regular	26
Poco	7
Nada	4
Total	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 5. FAVORECEN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la anterior gráfica, la mayor parte de los estudiantes (50%) considera que el uso de las plataformas de aprendizaje sí puede favorecer el aprendizaje significativo, mientras que el resto considera que regular, poco o nada les puede apoyar en el mismo.

IV. *Factores que hacen ser una buena opción* para que el estudiante tome un curso *e-learning* (a distancia) en relación a los cursos presenciales:

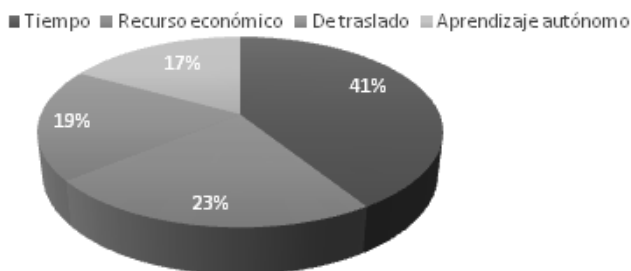
- ¿Cuál es la ventaja principal de trabajar a distancia?

TABLA 6. PRINCIPAL VENTAJA DE TRABAJAR A DISTANCIA

Tiempo	41
Recurso económico	23
De traslado	19
Aprendizaje autónomo	17
Total	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 6. PRINCIPAL VENTAJA DE TRABAJAR A DISTANCIA



Fuente: Elaboración propia.

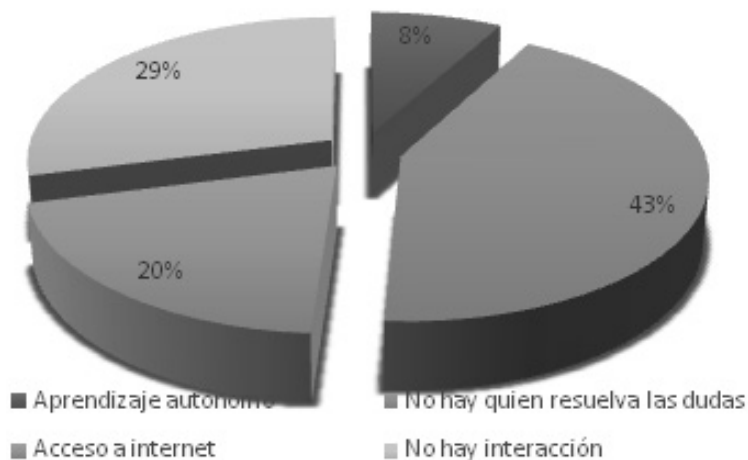
Los alumnos consideran que la principal ventaja de trabajar a distancia es el tiempo, con 41%, 23% opina que es el recurso económico, de traslado 19%, y el aprendizaje autónomo 17%.

- ¿Cuál es la desventaja principal de trabajar a distancia?

TABLA 7. DESVENTAJA DE TRABAJAR A DISTANCIA

Aprendizaje autónomo	8
No hay quien resuelva las dudas	43
Acceso a internet	20
No hay interacción	29
Total	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 7. DESVENTAJA DE TRABAJAR A DISTANCIA

Fuente: Elaboración propia.

Los alumnos consideran que la principal desventaja de estudiar a distancia es que no tienen un apoyo en cuanto las dudas que se presentan durante el curso por parte de los docentes con 43%, así como 29% de que no hay interacción, 20% no se cuenta con acceso a internet y 8% no tienen la habilidad para un trabajo autónomo.

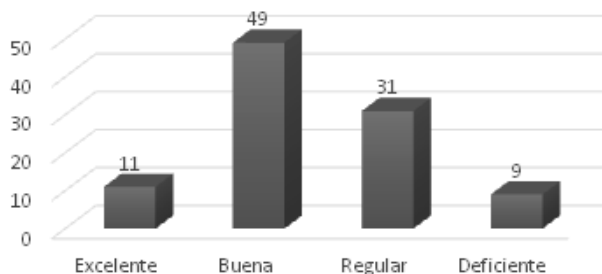
V. *Efectos en los estudiantes con el uso de las modalidades en cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje:*

- Experiencia con relación al uso de las plataformas:

TABLA 8. EXPERIENCIA EN USO DE PLATAFORMAS

Excelente	11	11%
Buena	49	49%
Regular	31	31%
Deficiente	9	9%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 8. EXPERIENCIA EN USO DE PLATAFORMAS

Fuente: Elaboración propia.

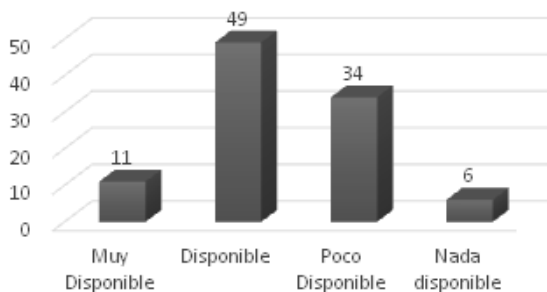
En cuanto a la experiencia que tienen los estudiantes con relación al uso de las plataformas, estos contestaron de la siguiente manera: 49% tienen buena experiencia; 31% regular; 11% excelente experiencia y 9% deficiente.

- Disponibilidad para trabajar nuevamente en plataforma:

TABLA 9. DISPONIBILIDAD EN USO DE PLATAFORMAS

Muy disponible	11	11%
Disponible	49	49%
Poco disponible	34	34%
Nada disponible	6	6%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 9. DISPONIBILIDAD EN USO DE PLATAFORMAS

Fuente: Elaboración propia.

En lo referente a la disponibilidad que tienen los estudiantes con relación al uso de las plataformas, estos contestaron de la siguiente manera: 49% tienen disponibilidad; 34% poca disponibilidad; 11% muy disponibles y 6% nada disponibles.

Respuesta a la pregunta principal

En este apartado se dará respuesta a la pregunta principal: *¿qué tanto han impactado los cursos e-learning (a distancia) con relación a los presenciales y su efectividad en cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje?* Por lo tanto, y a partir de las afirmaciones encontradas en el instrumento, se puntualiza que los estudiantes conocen las plataformas e indican haber tenido una buena experiencia con el uso de éstas, también se dicen disponibles para trabajar nuevamente con ellas; sin embargo, en el conocimiento práctico se observa que es preferida la modalidad presencial, esto se le atribuye a la principal desventaja de trabajar a distancia, ya que los estudiantes opinan que durante esta modalidad no hay quien resuelva las dudas.

Además, cabe mencionar que la mayor parte de los estudiantes, en términos generales, al comparar los resultados en cuanto a las dos modalidades de estudio presencial con relación a los cursos tomados a distancia, y dando respuesta a la pregunta principal, se concluye que, de acuerdo con los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, los cursos tomados a distancia por parte de los estudiantes no han tenido un gran impacto en ellos, ya que no presentan una opción efectiva debido a las principales razones que a continuación se mencionan:

- Falta de preparación de los docentes para el manejo tanto de las plataformas como para hacer que los programas de estudio estén adecuados a esta modalidad.
- La mayor parte de los estudiantes prefieren tomar cursos de manera presencial que virtual, sobre todo en materias que son eminentemente prácticas en la que esta modalidad no es la adecuada para el desarrollo de cada uno de los contenidos que se abordan.
- Los docentes no cuentan con la habilidad ni las competencias en el uso de las TIC, así como en el uso del *e-learning*, ante lo cual prefieren desarrollar los cursos de manera tradicional; es decir, de manera presencial.
- Uno de los grandes problemas que se presentan también, de acuerdo con los hallazgos presentados en este capítulo, es que los estudiantes no cuentan con acceso a internet en sus hogares para entrar a los cursos a distancia, y en la que es un requisito para elaborar cada una de las actividades dentro de los diferentes momentos que se dan en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Otro de los aspectos señalados en este trabajo es que las universidades no cuentan con la infraestructura tecnológica, sobre todo de servidores dedicados, para desarrollar cursos en línea, ni con las plataformas para poder hospedar los contenidos de cada una de las asignaturas que se imparten en las diferentes unidades académicas.
- La mayoría de los encuestados opina que regularmente las plataformas educativas favorecen el aprendizaje significativo y no siempre se obtienen los mismos resultados trabajando en plataforma y en modalidad presencial.
- En cuanto al trabajo a distancia, la mayoría opina que el tiempo es la principal ventaja, ya que ofrece flexibilidad de horarios.

Por último, cabe mencionar que los cursos a distancia no impactan de manera significativa en los estudiantes, ya que siguen teniendo en preferencia la modalidad presencial, el impacto positivo se muestra cuando responden que sí están disponibles para trabajar nuevamente en las plataformas, aunque consideran que dicha forma de trabajo no tiene la misma efectividad que un curso presencial, dándole más efectividad a los cursos presenciales.

Conclusiones

Con relación al estudio realizado en torno al impacto de las modalidades a distancia y presencial, enfocadas en la educación superior, y dando respuesta a la premisa de investigación (hipótesis) en la que se menciona que “los estudiantes de educación superior consideran que los cursos *e-learning* tienen la misma efectividad académica que los tomados de manera presencial y que no afectan su rendimiento académico”, se detectó que: la disposición de los sujetos de la muestra para responder el instrumento no fue la mejor, se mostró una actitud hostil, lo que ocasionó la demora de la recolección de los datos. Esto lleva a determinar que los sujetos no están familiarizados con la investigación social; no obstante, en este proceso de recolección de datos, una vez que los sujetos se dieron cuenta del contenido temático de la investigación, brindaron opiniones donde indicaban que el tema es interesante y que les gustaría trabajar más así, ya que les permitiría trabajar en sus tiempos.

En cuanto al trabajo y conocimiento práctico, los estudiantes conocen y han usado las plataformas. Se detecta que es preciso fortalecer el trabajo mediante las mismas, para con esto fomentar el aprendizaje autónomo. Actualmente, es necesario que los jóvenes universitarios trabajen en distintas modalidades utilizando las tecnologías de la información y comunicación, por lo que se demanda a los académicos a incursionar en esta modalidad, mantenerse actualizado y tener disponibilidad.

Se requiere que los estudiantes utilicen más esta modalidad para que estén actualizados con las TIC, alcanzando las competencias suficientes para que se desenvuelva en su campo laboral. Los estudiantes indican haber tenido una buena experiencia con el uso de éstas, también se dicen disponibles para trabajar nuevamente con ellas; sin embargo, en el conocimiento práctico se observa que es preferida la modalidad presencial. Por lo anterior, se contrasta la premisa inicial donde se supone que los estudiantes consideran que se tiene la misma efectividad en ambas modalidades, contrastando que la modalidad a distancia no siempre fomenta el aprendizaje significativo y que no se obtienen los mismos resultados.

Recomendaciones

De acuerdo con las necesidades actuales, las universidades públicas y privadas deben poner atención y hacer énfasis en la utilización de las plataformas para el trabajo a distancia con los estudiantes. Considerando los hallazgos realizados a partir del análisis de la aplicación del instrumento, se detecta bajo conocimiento de plataformas comunes para el trabajo, por lo cual es necesario incluir en los planes de estudios asignaturas que abarquen esta modalidad. Es necesario mencionar que no se debe permanecer trabajando con una sola plataforma, sino hacer la diversificación de todas las posibles con fines académicos, para que con esto los estudiantes tengan conocimientos de la gama de posibilidades para el trabajo y muestren dominio de las mismas.

También, es preciso detectar cuáles son los factores que influyen para que el estudiante opte por modalidad presencial, ya que, con relación a la preferencia de esta modalidad, una minoría se inclina por el trabajo en plataforma. Al detectar estos factores, es necesario que se tracen metas y objetivos a fin de desarrollar habilidades y conocimientos en los estudiantes que amplíen el conocimiento práctico.

Además, es necesario que los docentes se familiaricen con el trabajo en modalidad a distancia y tengan disposición para la adaptación de sus programas de estudio, dirigido a que el aprendizaje a través de plataformas sea significativo para los estudiantes y que sean igualitarios los resultados en ambas modalidades. Entonces, también es recomendable la capacitación y actualización de docentes en el uso de las plataformas, el dominio de estas habilidades en los estudiantes sólo se logrará si los docentes dominan este tipo de trabajo.

Por último, otro aspecto a resaltar es que, para el desarrollo de la educación a distancia, *e-learning* y educación virtual, se debe considerar: tiempo, lugar, espacio, interacción, tecnología y autocontrol. En los tres primeros aspectos, el participante de esta modalidad busca el momento, el lugar y el espacio más oportuno y adecuado a su propia realidad, para realizar sus actividades de aprendizaje e interactuar con los docentes, compañeros y

materiales, las veces que él o ella desee, para lo cual utilizan las tecnologías de información y comunicación que estén a su alcance, y establecen su propio control.

Bibliografía

- Area, M. y Adell, J. (2009). "E-learning: Enseñar y aprender en espacios virtuales. Tecnología educativa. La formación del profesorado en el área de internet". En J. De Pablos (Coord.), *Tecnología educativa. La formación del profesorado en la era de internet* (pp. 391-424). Aljibe.
- Arias, D. (2013). "Educación a distancia y educación presencial". <http://educacionpresencialyadistancia.blogspot.com/2013/03/v-behaviorurldefaultvmlo.html>
- Baelo, R. (2009). "El e-learning, una respuesta educativa a las demandas de las sociedades del siglo XXI". *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 35, pp. 87-96. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36812381007>
- De Kerckhove, D. (2006) *Cibercultura promoviendo la acción social y el desarrollo*. Comunidad cibervoluntarios.
- García, F. (2010). "Estado actual de los sistemas e-learning. Teoría de la educación". *Educación y cultura en la sociedad de la información*, 6, p.1.
- García-Aretio, L. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Ariel.
- Guerrero Barrios, J. y Faro Reséndiz, Ma. T. (2012). "Breve análisis del concepto de educación superior". *Alternativas en psicología*, 16(27), pp. 34-41. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/alpsi/v16n27/n27a03.pdf>
- Heinze, A. (2004). "Reflections on the use of blended learning". En *Education in a Changing Environment conference proceedings*, University of Salford.
- Hernández, R. (2008). *Metodología de la investigación* (3a. ed.). McGraw-Hill.
- Ibáñez, C. (2012). "Un análisis crítico del modelo del triángulo pedagógico. Una propuesta alternativa". *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, XII (32).
- Oxford, R. L. (1990). *Language learning strategies: what every teacher should know*. Heinle & Heinle.
- Secretaría de Educación Pública (SEP; S.F.). Glosario. <https://es.studenta.com/content/114891384/glosario-911>
- Weinstein, C. E. y Mayer, R. E. (1986). "The technology of learning strategies". En C. M. Wittrock: *Handbook of research on teaching*. McMillan.

CAPÍTULO 10

ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN TURISMO DEL CUCOSTA SUR ANTE EL SARS-CoV-2

Martha Moreno Zambrano¹

Resumen

El presente capítulo tiene como objetivo identificar la opinión de las y los estudiantes de la licenciatura en turismo del Cucosta Sur respecto al modelo pedagógico preferido para continuar su formación académica, así como el nivel de estrés que prevaleció durante el periodo de confinamiento por la pandemia del Covid-19.

El enfoque bajo el cual se realizó el estudio es tipo cuantitativo, con un alcance exploratorio, tipo de diseño no experimental y, dentro de éste, se seleccionó la investigación transeccional o transversal y un estudio descriptivo. La población objeto de estudio está integrada por los y las estudiantes en estatus de “activo” de la licenciatura en turismo del Cucosta Sur de la Universidad de Guadalajara (UdeG) durante el ciclo escolar 2021-B. Por tratarse de una caracterización se decidió utilizar un censo; es decir, se tomó en cuenta el total de la población.

Entre los resultados, se puede destacar la participación del 43% de la población estudiantil, 69% mujeres y 31% hombres. La categoría de edad con mayor representación fue de 20-21 años con 41%; el modelo pedagógico preferido fue el presencial o tradicional con 53%, el mayor reto que tuvieron que superar para continuar con el aprendizaje fue “falta de infraestructura para acceder a las clases virtuales”, el nivel de estrés durante el aislamiento resultó “medio estresado” con 48% y 23% “muy estresado”; otras emociones presentes y no idóneas son: “preocupado”, “ansioso” y “cansado”.

Palabras clave: modelo pedagógico, emociones, género

¹ Doctorado en educación Ph. D. por la Universidad de Baja California. Maestría en administración y gestión regional. Licenciatura en contaduría pública por la Universidad de Guadalajara. Profesor de tiempo completo titular “A” en el Centro Universitario de la Costa Sur, adscrita al departamento de Contaduría pública. martha.mzambrano@academicos.udg.mx

Abstract

The objective of this chapter is to identify the opinion of the students of the Cucosta Sur tourism degree regarding the preferred pedagogical model to continue their academic training, as well as the level of stress that prevailed during the period of confinement due to the COVID-19 pandemic. Covid-19.

The approach under which the study was carried out is quantitative, with an exploratory scope, non-experimental type of design and, within this, transectional or cross-sectional research and a descriptive study were selected. The population under study is made up of students in "active" status of the Cucosta Sur tourism degree at the University of Guadalajara (UdeG) during the 2021-B school year. Because it is a characterization, it was decided to use a census; That is, the total population was taken into account.

Among the results, we can highlight the participation of 43% of the student population, 69% women and 31% men. The age category with the highest representation was 20-21 years old with 41%; The preferred pedagogical model was face-to-face or traditional with 53%, the biggest challenge they had to overcome to continue learning was "lack of infrastructure to access virtual classes", the stress level during isolation was "medium stressed" with 48% and 23% "very stressed"; Other present and unsuitable emotions are: "worried", "anxious" and "tired".

Keywords: *pedagogical model, emotions, gender*

Introducción

Ante la contingencia por la pandemia del SARS-CoV-2 o Covid-19, las organizaciones se vieron obligadas a suspender actividades presenciales, situación que impactó a las IES; se replanteó la actividad pedagógica trasladándola de lo presencial a lo virtual y, posteriormente, a la combinación de éstas. Ante este escenario, el impacto inmediato en las y los estudiantes fue el cese de actividades presenciales, situación novedosa para la mayoría.

El objetivo es identificar la opinión de las y los estudiantes de la licenciatura en turismo del Cucosta Sur respecto al modelo pedagógico preferido para continuar con su formación académica, y el nivel de estrés que prevaleció durante el periodo de confinamiento por la pandemia; asimismo, se planteó identificar las relaciones estadísticamente significativas entre las variables sexo, modelo pedagógico preferido, nivel de estrés ante el aislamiento y mayor reto superado durante la contingencia; con ello se pretende describir la realidad y explicar la asociación significativa, en su caso, entre las variables mencionadas.

Para ello, se utiliza como referente la Teoría de género, conceptualizada como una definición construida socialmente del sexo biológico, donde se observa lo que se debe y lo que no se debe hacer en la masculinidad y la feminidad, y está determinado por los ideales culturales y las instituciones sociales (Acker, 1990); dicha teoría es complementada con la definición de emociones de Antoni y Zentner (2014), que señala que una emoción es información, íntima, se podría decir, un aviso respecto *a qué me está pasando en este momento*, así como la clasificación de los distintos tipos de situaciones estresantes, entre las que se encuentran: procesar la información velozmente, la existencia de estímulos ambientales dañinos, la presión grupal, el aislamiento y confinamiento, por un lado, y por el otro, el modelo pedagógico presencial o no presencial; el primero permite interacción cara a cara entre docente y alumnado, y el segundo en el que el estudiantado y el cuerpo docente no se encuentran en un mismo lugar.

Este documento inicia con la descripción del objeto de estudio, donde además se detalla el modelo educativo que implementa la institución; enseguida, se aborda el marco teórico conceptual que encuadra el proyecto. En la siguiente sección se detallan las notas metodológicas integradas por objetivo, hipótesis y metodología utilizada. Por último, se incluyen los resultados del trabajo de investigación y las conclusiones.

Planteamiento del problema

De acuerdo con la OCDE (2020), las medidas de confinamiento adoptadas como respuesta a la pandemia por Covid-19 interrumpieron la enseñanza convencional, con el cierre de las escuelas en la mayoría de los países, misma que se prolongó, en algunos casos, hasta por dos años. Si bien la comunidad educativa emprendió iniciativas para mantener la continuidad del aprendizaje durante este periodo, las y los jóvenes tuvieron que depender más de sus propios recursos y adaptarse a una nueva forma de interactuar. Éstos se vieron afectados al privarse de conocer personajes, sostener conversaciones inspiradoras con el personal académico, colaborar con investigadores en el laboratorio y experimentar la vida social en el campus universitario. Lo anterior ocasionó, en opinión de estos, inestabilidad emocional e incertidumbre en cuanto al desarrollo de aprendizajes y competencias necesarias para la formación profesional.

Por otro lado, de acuerdo con Shigemura *et al.* (2020), ante una pandemia, el miedo aumenta el estrés y la ansiedad en personas sanas e intensifica los síntomas en personas con trastornos mentales preexistentes. Ante la situación de confinamiento, la mayoría de las personas están expuestas a situaciones estresantes sin precedentes; lo que puede aumentar los niveles de estrés, ansiedad y depresión durante el día, a la par de incluso interrumpir el sueño.

Es importante destacar que, dado el papel clave del sueño en la regulación de las emociones, los patrones de sueño alterados pueden tener un impacto directo en el desempeño emocional del día siguiente (Altena *et al.*, 2020). Aunado a lo anterior, las mujeres tuvieron que hacer frente a la adversidad, al estrés de sus propias vidas por causa de la pandemia y, además, enfrentar los roles asignados por la sociedad, dado que aún les atribuyen el cuidado, caso exclusivo, de los niños y los adultos mayores.

Es así como surge este capítulo, el cual pretende identificar la opinión de las y los estudiantes de la licenciatura en turismo del Cucosta Sur de la UdeG ante los cambios del modelo pedagógico implementado durante los ciclos escolares 2020 y 2021 “A” y “B”; analizado desde la perspectiva de género.

Objetivo

Conocer la opinión de las y los estudiantes de la licenciatura en turismo del Cucosta Sur, respecto al modelo pedagógico preferido y el nivel de estrés que prevaleció durante el periodo de confinamiento por la pandemia del Covid-19.

Hipótesis

*H*₁. Las y los estudiantes prefieren regresar al modelo pedagógico tradicional.

*H*₂. El estrés manifestado durante el periodo de la contingencia no depende del sexo.

Preguntas de investigación

1. ¿Qué modelo pedagógico prefieren las y los estudiantes de la licenciatura en turismo del Cucosta Sur?
2. El estrés manifestado durante la contingencia, ¿está relacionado con el sexo del estudiante?

Justificación

La pandemia del virus SARS-CoV-2 o Covid-19 creó la mayor perturbación en las actividades académicas en la mayoría de los países y en todos los niveles educativos. A dos años de la suspensión definitiva de actividades presenciales en el Cucosta Sur de la UdeG, se ha transitado de modelos pedagógico presencial a virtual, híbrido y nuevamente presencial; sin embargo, es recomendable que se realicen estudios sobre los cambios que se implementaron y se identifiquen los aprendizajes que funcionaron para adaptar el quehacer el proceso de enseñanza-aprendizaje ante este nuevo contexto.

Si bien es cierto que el cambio repentino al aprendizaje en línea obligó a los docentes a adaptar sus diseños instruccionales a este modelo pedagógico, es importante conocer la percepción de los estudiantes, dado que, al igual que los docentes, enfrentaron el cambio en condiciones insuficientes de recursos y capacitación; aunado a un contexto de crisis e incertidumbre por el comportamiento propio de la pandemia.

De no aprovechar la oportunidad para realizar estudios sobre cuáles fueron los retos que se superaron y los estados emocionales por los que se transitó durante el periodo de la contingencia, es probable que las y los individuos no se concienticen de la resiliencia que poseen; al evidenciarlo, se pretende contribuir a la formación de ciudadanos comprometidos con su sociedad y por tanto a la visión del Cucosta Sur que precisa:

“Sus egresados son competitivos, con una visión global, principios éticos y compromiso con el bienestar social y la conservación del patrimonio cultural y natural de la Costa Sur de Jalisco.”

Consideraciones teóricas

La UdeG se define como una comunidad de académicos, estudiantes y administrativos. El 22 de octubre de 1993 se transformó en la Red Universitaria de Jalisco integrada por: 16 centros universitarios en regionales, ocho en la denominada zona metropolitana de Guadalajara y ocho en las diferentes regiones del estado (UdeG, 2022); el Sistema de Universidad Virtual y el Sistema de Educación Media Superior.

El Cucosta Sur fue fundado en 1994 para atender a 22 municipios en las regiones Sierra de Amula y Costa Sur del Estado de Jalisco. Cuenta con dos divisiones en la organización administrativa: División de Desarrollo Regional y División de Estudios Sociales y Económicos; oferta 16 programas educativos de pregrado.

La Universidad de Guadalajara desarrolla su existencia planeando la construcción de futuro desde el entendimiento del presente, en recuperación y valoración de su experiencia, de la cultura que la ha conformado, y fijando sus metas en el deber que tiene para con su entorno. El modelo educativo es la pretensión propositiva para generar los hábitos individuales y normas institucionales que confirmen una cultura que, edificada por los diferentes actores universitarios, explicita los valores, preferencias, aspiraciones y compromisos de la institución; que genere los aprendizajes para la convivencia y propicie el encuentro entre diferentes formas de pensar y pensarse, en una sociedad que reclama la intervención de todos sus ciudadanos (Universidad de Guadalajara, 2007, p. 18).

Para lograr lo anterior, utiliza un modelo académico que define a partir de la estructura organizacional, los procesos en que ésta da soporte a los programas académicos y el conjunto de sus características de operación y gestión administrativas, orientadas al cumplimiento y logro de su misión y visión institución; centrado en el o la estudiante y sus modos de ser y aprender a ser, conocer, hacer, convivir y emprender, propiciado con una adecuada gestión institucional (UdeG, 2007, p. 35). Por lo tanto, genera un modelo curricular semiflexible, que posibilita el diseño y desarrollo de oferta educativa pertinente a las regiones. Dentro de las premisas del funcionamiento departamental señala que éste diseña y opera ambientes de aprendizaje, ofrece cursos para los programas de docencia, formación técnica, licenciatura y posgrado en las modalidades: presencial, a distancia o mixta, en forma indistinta.

Por lo anterior y para el presente capítulo, consideraremos el modelo pedagógico a la imbricación del modelo educativo, académico y curricular; implementados con el fin de cumplir con la misión de la UdeG: "... satisface las necesidades de educación media superior y superior con calidad y pertinencia..." (UdeG, 2019).

Educación presencial y no presencial

La educación superior, de acuerdo con la Unesco (1998a), es esencial para que todo país o región alcance el nivel necesario de desarrollo económico y social, sostenible y racional, desde el punto de vista del medio ambiente, una creatividad cultural nutrida por el conocimiento y una comprensión mejor del patrimonio cultural, un nivel de vida más alto y la paz y la armonía internas e internacionales, fundadas en los derechos humanos, la democracia, la tolerancia y el respeto mutuo.

Cuando se habla de modalidad presencial se entiende como la educación tradicional donde la y el alumno y el o la docente se encuentran siempre en un mismo lugar y en momento determinado para llevar a cabo la acción educativa; sin embargo, esto no limita el hecho de que se pueda enriquecer la clase adecuando las nuevas tecnologías como un complemento (García-Aretio, 2020).

Actualmente, se están aprovechando todas las oportunidades tecnológicas y de conectividad que se ofrecen en el mercado, ayudando a desarrollar modalidades educativas en las que el estudiantado y los cuerpos docentes no se encuentran en un mismo lugar, lo que convierte estas modalidades en más significativas y dan paso a la educación no presencial. Hoy día se cuestiona si la educación no presencial aporta los mismos beneficios que la educación presencial, si ofrece calidad pedagógica, si tiene valor profesional, entre otros. No obstante, se puede preguntar si la educación presencial garantiza que la enseñanza sea de calidad pedagógica, por el hecho de estar juntos alumnos o alumnas y maestros o maestras.

Según Grajek y Reinitz (2019), citado por García-Peñalvo (2020) precisa que la sociedad actual está llevando a cabo una transformación digital en todos los ámbitos, e implica una serie de cambios profundos tanto en la cultura como en las personas y la tecnología, permitiendo nuevos modelos educativos y operativos para transformar las operaciones, direcciones estratégicas y la propuesta de valor de una institución.

Por tanto, el componente de ética digital es muy importante, en todas sus perspectivas, ya que incluye patrones de conducta en las interacciones con el profesorado y las y los compañeros, prevalece la privacidad tanto suya como del resto de participantes, así como su actitud y respeto hacia la propiedad intelectual de terceros (García-Peñalvo, 2020).

La modalidad híbrida (presencial/en línea) es conceptualizada como la situación en la que las y los estudiantes asisten al aula para tener sesiones de trabajo colaborativo y discusión guiadas por el instructor con base en el curso en la red. Lo anterior implica que el alumnado debe leer los contenidos de las páginas web y realizar las actividades y experiencias de aprendizaje programadas en éstas (Rosales García *et al.*, 2008).

En consecuencia, se reitera que se entenderá como modalidad presencial a la educación tradicional donde la y el estudiante y el o la docente se encuentran siempre en un mismo lugar y en momento determinado para llevar a cabo la acción educativa; la modalidad no presencial se pone en práctica cuando dichos actores no se encuentran en un mismo lugar físico, y la modalidad híbrida cuando existe la combinación de sesiones presenciales con sesiones no presenciales.

Emociones

De acuerdo con Antoni y Zentner (2014), una emoción es información, íntima, se podría decir, un aviso respecto a *qué me está pasando en este momento*; un toque de atención que sitúa a cada uno en el presente; por lo tanto, es en consecuencia lo que nos indica el *ahora*, la emoción (en suma) es una guía de *cómo estoy*. Las personas van experimentando desequilibrios que determinan necesidades tanto fisiológicas como sociales, así en nuestro desarrollo individual aprenderemos a gestionar la necesidad de *nutrirnos* o de establecer *contacto con el otro*.

Dentro de las emociones se encuentra el estrés, mismo que fue popularizado por Hans Selye y es considerado como fundador de esta área de investigación aplicada a la salud. Precisa que el estrés es “el estado de cambios producidos dentro de un sistema biológico” (Selye, 1954). La respuesta va a implicar una activación anormal del sistema autónomo simpático, médulo-suprarrenal y una inhibición de la glándula tímica. Ocurre cuando existe una alteración en el equilibrio del organismo, causada por la acción de un agente

externo o interno y el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para restaurar dicho equilibrio.

Por otro lado, la teoría basada en el estímulo se sitúa dentro de la perspectiva que en psicopatología se conoce con el nombre de “enfoque psicossocial” o de los sucesos vitales. Wertz (citado por Cox, 1978) trató de clasificar los distintos tipos de situaciones estresantes y señaló varias categorías, entre ellas: procesar la información velozmente, la existencia de estímulos ambientales dañinos, la presión grupal, el aislamiento y confinamiento.

En resumen, los individuos percibimos las emociones a través de identificar lo que sucede en un momento dado; dentro de éstas se encuentra el estrés ocasionado por agentes internos o externos a los que el organismo reacciona para restaurar el equilibrio deseado; dentro de las situaciones estresantes clasificadas se encuentran: procesar información velozmente, la existencia de estímulos ambientales dañinos, el aislamiento y confinamiento; actividades presentes durante la contingencia por SARS-CoV-2 o Covid-19.

Teoría de género

La teoría crítica de género se considera como la base de nuestro marco teórico, donde el género se conceptualiza como una definición construida socialmente del sexo biológico en torno a lo que se debe y lo que no se debe hacer en la masculinidad y la feminidad, y está determinado por los ideales culturales y las instituciones sociales (Acker, 1990; Connell, 2002; West y Zimmerman, 1987). Tal construcción de género, a cambio, da como resultado la creación y el mantenimiento de desigualdades estructurales; las cuales se intensifican una vez que las mujeres tienen hijos y responsabilidad de cuidado en el hogar. Esta doble carga constituye uno de los obstáculos para la conciliación de la vida laboral y personal, donde el efecto indirecto entre el trabajo remunerado y las tareas domésticas influye enormemente en las mujeres (Fleetwood, 2007).

En este sentido, Jessen y Waights (2020) precisan que las mujeres combinaron el cuidado de los niños y la educación en el hogar con su trabajo remunerado durante la pandemia al trabajar muchas horas por la noche. En complemento, Andersen *et al.* (2020) muestran que la pandemia ha llevado a las mujeres a dedicar más tiempo a las responsabilidades del cuidado de los niños y la educación en el hogar, donde los hombres se han visto relativamente menos afectados. Los autores continúan argumentando que la pandemia tuvo un impacto diferencial en la productividad de la investigación de mujeres y hombres.

Por lo señalado anteriormente, resulta importante que el análisis de la información se realice tomando en consideración la variable de sexo; dado que ha quedado demostrado por especialistas en el tema que el efecto de la pandemia fue diferente de acuerdo con dicha variable.

Metodología

Enfoque y diseño de la investigación

En el presente proyecto, la investigación se realizó utilizando la metodología propuesta por Hernández, Fernández y Baptista (2014). Se utilizó un modelo de dos etapas, primero se aplicó un enfoque de tipo cuantitativo y después un enfoque de tipo cualitativo que permitió profundizar en los resultados encontrados. Al final se realizó una síntesis que permitió incluir los resultados de ambas fases del proceso de investigación.

Diseño de la investigación

El diseño y alcance de la presente investigación es transversal, con alcance exploratorio y descriptivo. Asimismo, se trata de una investigación de tipo transaccional o transversal descriptiva, ya que los datos se recolectaron en un periodo de tiempo único para conocer la opinión de las y los estudiantes de la licenciatura en turismo del Cucosta Sur, respecto al modelo pedagógico preferido y los estados de ánimo que prevalecieron durante el periodo de confinamiento por la pandemia del Covid-19.

Respecto a los estudios descriptivos, Hernández *et al.* (2014) señalan que son útiles para mostrar con precisión las dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación, y los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema poco estudiado, del cual se tienen dudas o no se ha abordado antes, sirven para familiarizarnos con fenómenos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular.

Universo de estudio

El universo de estudio fue integrado por las y los estudiantes de la licenciatura en turismo con estatus de “activo” durante el ciclo escolar 2021-B, los cuales ascienden a 176, 56 hombres y 120 mujeres, lo que representa 31% y 69% de la matrícula, respectivamente (Cucosta Sur, 2021).

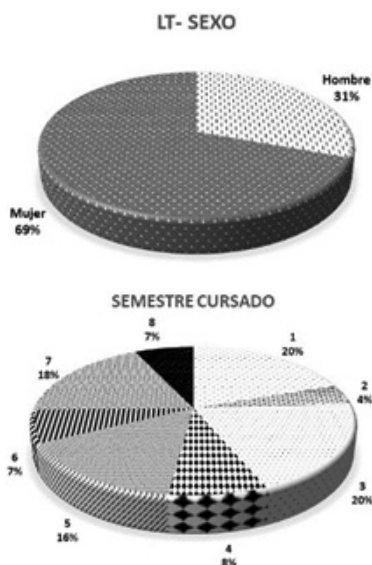
El instrumento de recolección utilizado fue un cuestionario que tuvo como fin obtener información veraz y objetiva de la percepción académica actual de las y los estudiantes, respecto a la implementación de modelo pedagógico y los estados de ánimo o emociones que prevalecieron durante el confinamiento; se entrevistó a 84 estudiantes, los datos que se sometieron a un proceso de validación y resultaron 75 cuestionarios efectivos; éstos representan 43% de la matrícula en el ciclo escolar 2021-B, de los diferentes

semestres y que vivieron la experiencia de clases presenciales, virtuales y en los últimos meses híbridas.

Resultados

La participación de las y los alumnos en el proyecto estuvo representada por 43% de la población estudiantil del programa educativo, 69% mujeres y 31% hombres; es decir, la proporción por sexo de las y los participantes coincide con la proporción de la población objeto de estudio. La categoría de edad con mayor representación fue la de 20-21 con 41%, seguida de 18-19 con 27%; los semestres con mayor participación fueron primero y tercero con el 20% cada uno, seguidos de séptimo con 18% y quinto con 16%.

GRÁFICA 1. PARTICIPACIÓN POR SEXO Y SEMESTRE CURSADO

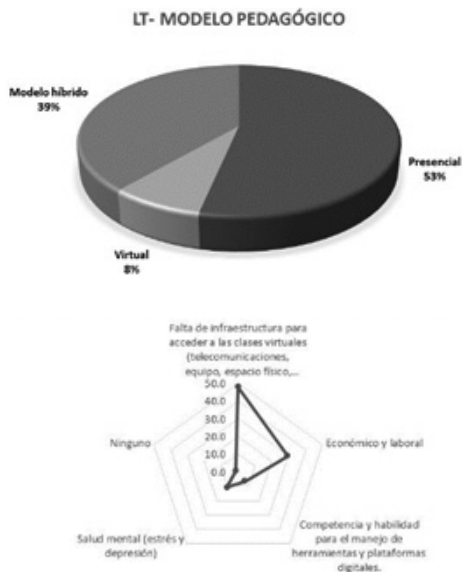


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al modelo pedagógico de elección de las y los estudiantes resultó que 53% prefiere el presencial o tradicional, clasificado en 78% mujeres y 23% hombres; sin embargo, una proporción significativa (39%) optó por el híbrido, 41% hombres y 59% mujeres (véase gráfica 2).

Por otro lado, el mayor reto que tuvieron que superar para continuar con el aprendizaje, fue “falta de infraestructura para acceder a las clases virtuales” en donde se incluye: telecomunicaciones, equipo, espacio físico, entre otros, seguido del reto “económico laboral” (véase gráfica 2).

GRÁFICA 2. MODELO PEDAGÓGICO PREFERIDO Y MAYOR RETO SUPERADO DURANTE LA CONTINGENCIA



Fuente: Elaboración propia.

Respecto al nivel de estrés durante el aislamiento, la categoría de mayor representación fue medio estresado con 48%, y 23% muy estresado, lo que se traduce en 71% de la población participante en algún nivel de estrés (véase tabla 1).

TABLA 1. NIVEL DE ESTRÉS DURANTE EL AISLAMIENTO POR LA PANDEMIA

Ante el aislamiento por la pandemia, ¿en qué nivel de estrés te encuentras?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada estresado	1	1.3	1.3	1.3
	Poco estresado	7	9.3	9.3	10.7
	Indiferente	14	18.7	18.7	29.3
	Medio estresado	36	48.0	48.0	77.3
	Muy estresado	17	22.7	22.7	100.0
Total		75	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Las emociones de las y los estudiantes durante la contingencia sanitaria resultó en los tres primeros lugares de los estados de ánimo no idóneos: preocupado, ansioso y cansado; en contraparte, en los estados considerados como óptimos, en mayor frecuencia de la categoría “no” se identificó: contento, relajado y calmado; es decir, que las y los estudiantes no empataron con las características de éstos (véase gráfica 3).

GRÁFICA 3. EMOCIONES DURANTE LA CONTINGENCIA



Fuente: Elaboración propia.

Para comprobar la relación significativa entre variables, se utilizó la herramienta de estadística no paramétrica prueba de Fisher, por las características de la base de datos, en virtud de que no cumplen con los criterios para aplicar la prueba de chi cuadrado.

TABLA 2. RELACIÓN ENTRE VARIABLES

Variable 1	Variable 2	Valor	Significación exacta (bilateral)
Sexo	Mayor reto superado durante la contingencia	2.069	0.820
	Nivel de estrés ante el aislamiento	1.265	0.938
	Modalidad pedagógica	2.937	.0240

Fuente: Elaboración propia.

El resultado de la prueba señala que hay asociación estadísticamente significativa entre el sexo y mayor reto superado durante la contingencia y el nivel de estrés ante el aislamiento con un valor de significancia de $P < 0.05$, lo que se justifica en la réplica de las desigualdades estructurales asignadas por la sociedad al comportamiento de hombres y mujeres, tal como lo precisan Andersen *et al.* (2020); es decir, el nivel de estrés ante el aislamiento es diferente entre hombres y mujeres.

En sentido contrario, en cuanto a la modalidad pedagógica preferida y el sexo del estudiantado, el resultado de la prueba representa una relación estadísticamente no significativa.

Análisis de los resultados

Con el trabajo realizado se logró conocer la opinión del 43% de la población estudiantil con estatus de “activo” en el ciclo escolar 2021-B de la licenciatura en turismo del Cucosta Sur; de estos, 69% son mujeres y 31% hombres; 40% cursando primer y tercer semestre, es decir, 20% en cada uno.

En cuanto al modelo pedagógico elegido, 53% de las y los participantes precisa que prefiere el presencial o tradicional, dividido en 78% mujeres y 23% hombres, lo que permite concluir que la hipótesis que precisa que “Las y los estudiantes prefieren regresar al modelo pedagógico tradicional” se acepta.

Si el resultado de la variable de modelo pedagógico preferido se vincula con el resultado del reto que tuvieron que superar para continuar sus aprendizajes, mismo que resultó en “falta de infraestructura para acceder a las clases virtuales”, pudiera suponerse que una vez que se atiende esta necesidad el modelo pedagógico elegido puede cambiar.

Respecto al nivel de estrés que prevaleció durante el periodo de confinamiento por la pandemia del Covid-19 fue el medio estresado con 48%, y 23% muy estresado, lo que se traduce en 71% de la población con algún nivel de estrés.

En cuanto a la hipótesis planteada: “El estrés manifestado durante el periodo de la contingencia no depende del sexo”, se acepta, dado que los resultados de prueba Fisher resultó con un valor de significancia de $P < 0.05$ y una significación exacta bilateral de 0.938; es decir, una relación estadísticamente significativa.

Asimismo, sobresale del análisis una asociación estadísticamente significativa entre las variables sexo y mayor reto superado durante la contingencia, con un valor de significancia de $P < 0.05$ y una significación exacta bilateral de 0.820; en otras palabras, existe una relación estadísticamente significativa.

Conclusiones y recomendaciones

En la última década han tomado relevancia indicadores de las instituciones educativas que están vinculados con el bienestar físico y mental de los individuos, y como consecuencia de atender la responsabilidad social de las universidades para formar ciudadanos comprometidos con su sociedad; por lo tanto, es recomendable que en el Cucosta Sur se:

- Elabore un diagnóstico de salud mental de las y los estudiantes de la licenciatura en turismo que oferta el Cucosta Sur, para que se propongan estrategias adecuadas a los individuos y/o grupos de individuos.
- Implementen terapias individuales y grupales que permitan fortalecer la salud mental del cuerpo estudiantil, priorizando a la población de acuerdo con los niveles de riesgo.
- Fortalezca el Programa Institucional de Tutorías para identificar oportunamente al alumnado que se encuentre en riesgo de salud mental y vincularlo con las terapias individuales para garantizar un seguimiento oportuno.
- Implementen acciones de concientización que contribuyan a combatir las diferencias estructurales de género; a través de talleres o contenidos transversales en las unidades de aprendizaje del plan de estudios.
- Realice un estudio más profundo en donde se incorporen variables que impactan la elección de las y los estudiantes respecto al modelo pedagógico preferido, con el fin de aprovechar los aprendizajes que la pandemia dejó en el ámbito de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Bibliografía

- Acker, J. (1990). "Jerarquías, empleos y cuerpos: Una teoría de las organizaciones de género". *Género y sociedad*, 4(2), pp. 139-158.
- Altena, E.; Baglioni, C.; Espie, C.; Ellis, J.; Gavri-loff, D. y Holzinger, B. (2020). "Abordar los problemas de sueño durante el confinamiento domiciliario debido al brote de Covid-19: Recomendaciones prácticas de un grupo de trabajo de la Academia Europea CBT-I". *Journal of Sleep Research* 29(4). <http://dx.doi.org/10.1111/jsr.13052>
- Andersen, J. P.; Nielsen, M. W.; Simone, N. L.; Lewiss, R. y Jagsi, R. (2020). "Meta-investigación: Los artículos médicos de Covid-19 tienen menos mujeres primeras autoras de lo esperado" (traducción propia). *Arxiv.org*. <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2005/2005.06303.pdf>
- Antoni, M. y Zentner, J. (2014). *Las cuatro emociones básicas*. Herder Editorial.
- Connell, R. W. (2002). *Género*. Polity Press.
- Cox, T. (1978). *Stress*. McMillan.

- Cucosta Sur (2021). *Informe de actividades*. UdeG.
- Fleetwood, S. (2007). "Why work-life balance now?". *The International Journal of Human Resource Management*, 18(3), pp. 387-400.
- García-Aretio, L. (2020). "Bosque semántico: ¿Educación/enseñanza/aprendizaje a distancia, virtual, en línea, digital, eLearning...?". *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1), pp. 9-28. <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.25495>
- García-Peñalvo, F. J. (2020). "Modelo de referencia para la enseñanza no presencial en universidades presenciales". *Campus virtuales*, 9(1), pp. 41-56. <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/625/394>
- Grajek, S. y Reinitz, B. (2019). "Getting ready for digital transformation: change your culture, workforce, and technology". *Educase Review*.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Jessen, J. y Waights, S. (2020). "Efectos de los cierres de guarderías Covid-19 en el uso del tiempo de los padres: Evidencia de Alemania". *Voxeu.org* <https://voxeu.org/article/covid-19-day-care-centre-closures-and-parental-time-use>
- Rosales-García, S.; Gómez-López, V.; Durán-Rodríguez, S.; Salinas-Fregoso, M. y Saldaña-Cedillo, S. (2008). "Modalidad híbrida y presencial: Comparación de dos modalidades educativas". *Revista de la educación superior*, 37(148), pp. 23-29.
- Selye, H. (1954). *Stress*. Científico médica.
- Shigemura, J.; Ursano, R.; Morganstein, J.; Kurosawa, M. y Benedek, D. (2020). "Respuestas públicas al nuevo coronavirus 2019 (2019-nCoV) en Japón: Consecuencias para la salud mental y poblaciones objetivo". *Psiquiatría Clin Neurosci*, 74, pp. 281-282. <http://dx.doi.org/10.1111/pcn.12988>
- UdeG (2007). *Modelo educativo siglo 21*. UdeG.
- (2019). *Misión-visión*. <https://www.udg.mx/es/nuestra/presentacion/mision-vision>
- (2022). *H. Consejo General Universitario*. <http://www.hcgu.udg.mx/>
- West, C. y Zimmerman, D. H. (1987). "Haciendo género". *Género y sociedad*, 1(2), pp. 125-151.

CAPÍTULO 11

FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO EN EL USO DE LAS TIC DENTRO DE CADA PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE COMO PROPUESTA PARA MEJORAR LA ACTIVIDAD PEDAGÓGICA

Francisco Flores Cuevas¹
Heriberto Campos López²
Antinia Minerva Muñoz Rodríguez³

Resumen

La presente investigación surge de un especial interés por parte del investigador por conocer, a través de un diagnóstico inicial, cuál ha sido el impacto de la formación pedagógica en el uso de las TIC dentro de cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje que se dan en el aula universitaria, como una propuesta para la profesionalización del docente de la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC), la cual se encuentra ubicada en la Ciudad de Santa Marta en la República de Colombia.

El diseño de la investigación consiste en un estudio de caso único inclusivo, en el cual se combinan las características del diseño a partir de muestras. Como instrumentos de recolección de datos, son utilizados la observación participante, cuestionarios y la entrevista en profundidad.

Palabras clave: formación pedagógica, tecnologías de la información y comunicación, procesos de enseñanza-aprendizaje, docente universitario

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 asociado “A”. Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de la Costa. Departamento de Estudios jurídicos. heriberto.campos@academicos.udg.mx

³ Profesor de tiempo completo asociado “C”. Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de la Costa. Departamento de Estudios jurídicos. antinia.munoz@academicos.udg.mx

Abstract

The present research arises from a special interest on the part of the researcher to know, through an initial diagnosis, what has been the impact of pedagogical training on the use of ICT within each of the teaching-learning processes that are carried out. given in the university classroom, as a proposal for the professionalization of teachers at the Universidad Cooperativa de Colombia (UCC), which is located in the City of Santa Marta in the Republic of Colombia.

The research design consists of an inclusive single case study, in which the characteristics of the design are combined from samples. Participant observation, questionnaires and in-depth interviews are used as data collection instruments.

Keywords: *pedagogical training, information and communication technologies, teaching-learning processes, university teacher*

Introducción

A través de la historia, la educación ha sido el centro de estudio de muchos intelectuales, lo que ha dado como resultado la generación de teorías que han llevado a la educación a ser una herramienta social para el desarrollo continuo, permitiendo el avance de culturas y su consecuente aprovechamiento por parte de la sociedad. En este sentido, De Lella (1999) menciona que se deben de asegurar condiciones profesionales y financieras apropiadas a los docentes a fin de garantizar la excelencia de la investigación y la enseñanza.

Conceptualizar el nuevo papel del profesor en la práctica educativa cotidiana y real conlleva situarlo en la idea de la posmodernidad y en el concepto de globalización, ya que esta última relativiza todo lo que toca en su movimiento expansivo (Barroso, 2012) y la posmodernidad ha ejercido una fuerte influencia en la naturaleza de la vida intelectual en una variedad de disciplinas, tanto en la universidad como fuera de ella (Candiz, 2014), y representa un estado de ánimo, una manera de nombrar diversos fenómenos que tiene que ver con la incertidumbre de nuestros días (De Pablos, 2012) que caracteriza nuestra época, por las transformaciones constantes en todos los ámbitos de la vida humana y especialmente del conocimiento, considerando a éste último como el valor agregado fundamental en todos los procesos de producción de bienes y servicios de un país.

El abordaje de esta investigación intenta describir las influencias que tienen sobre el impacto de la formación pedagógica en el uso y manejo de las TIC, considerando cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje que se dan dentro del aula universitaria, como una propuesta para la profesionalización

del docente de la UCC, la cual se encuentra ubicada en la Ciudad de Santa Marta en la República de Colombia.

Antecedentes

Por tradición, la función docencia ha ocupado un lugar privilegiado en el quehacer de las IES, puesto que sus resultados académicos son valorados por la sociedad de manera permanente. En los diversos escenarios de la educación superior para el siglo XXI, las concepciones vinculadas con la docencia y las prácticas pedagógicas ocupan un lugar central en el análisis, puesto que no es posible concebir el cambio al interior de las instituciones sin abordar el replanteamiento del ser y quehacer formativo, en el cual los docentes se encuentran ubicados como línea estratégica. La especificación de nuevas demandas en la formación profesional supone cambios importantes en la forma de abordar la docencia universitaria, que debe enfrentar el tema de la calidad, con una visión más holística respecto a sus dimensiones: comprender la complejidad de la gestión de la docencia y los cambios del currículo, en cuanto a métodos de enseñanza y evaluación, en el marco de un nuevo estilo docente.

Planteamiento del problema de investigación

Otros puntos que afectan la selección de docentes es que no cuentan con una planeación de clases, rúbricas de evaluación, calendario de actividades que interfieren en una adecuada retroalimentación a las mismas, perturbando la actualización didáctica y pedagógica de las clases, ante lo cual el alumno no logrará un pensamiento crítico, sin creatividad, y no desarrollarán habilidades cognitivas. En este trabajo de investigación se presenta la metodología que sirvió de base para el desarrollo de la investigación y, como tercera parte, se exponen los principales resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a los docentes de la UCC.

Objetivos

General

Elaborar una estrategia para el perfeccionamiento de la planeación didáctica, que contribuya al desarrollo de la competencia pedagógicas y del uso de las TIC en cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje, como una propuesta para la profesionalización de los docentes de la UCC, campus Santa Marta, en las diferentes licenciaturas y asignaturas que se imparten.

Específicos

- Realizar un diagnóstico de los docentes para conocer sus fortalezas y áreas de oportunidad dentro del uso y manejo de las TIC, así como las diversas estrategias de enseñanza-aprendizaje.
- Diseñar una estrategia metodológica para cursos de capacitación a los docentes para adquisición de las competencias pedagógicas en el uso de las TIC.
- Determinar cuáles han sido los diferentes efectos de motivación por parte de los alumnos en el uso y manejo de las TIC como estrategia metodológica en cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro del aula.

Premisa de investigación (hipótesis)

H1. La formación pedagógica y el uso y manejo de las TIC dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje *han sido insuficientes* como mejora para la calidad de la educación y el fortalecimiento de competencias en los docentes que imparten clases en las diferentes licenciaturas de la UCC, campus Santa Marta.

H0. La formación pedagógica y el uso y manejo de las TIC dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje *han sido suficientes* como mejora para la calidad de la educación y el fortalecimiento de competencias en los docentes que imparten clases en las diferentes licenciaturas de la UCC, campus Santa Marta.

Preguntas de investigación

Principal

¿Cómo han impactado el uso y manejo de las TIC en los docentes de la UCC, campus Santa Marta, en las diferentes licenciaturas y asignaturas que se imparten en sus diferentes procesos de enseñanza-aprendizaje en lo que se refiere a mejorar la calidad de la educación y el fortalecimiento de competencias en sus estudiantes?

Secundarias

1. ¿Qué tan importante es la experiencia docente y su formación en el uso y manejo de las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje en el nivel superior?
2. ¿Cuál es el nivel de conocimiento por parte de los docentes sobre el uso y dominio de las TIC y su injerencia directa en la educación superior?

3. ¿Qué tanto usan y dominan las TIC como estrategias pedagógicas y metodológicas para mejorar cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje los docentes en el nivel superior?
4. ¿Cuál ha sido el efecto motivador del uso y manejo de las TIC como estrategia pedagógica y metodológica en cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro del aula?

Justificación

Dimensionar el grado de conocimiento y dominio de las TIC por parte de los docentes de la UCC, campus Santa Marta. Identificar si el conocimiento pedagógico que tienen los docentes en el uso y dominio de las TIC se refleja en la calidad de impartición de sus diversas asignaturas, así como de un mejor aprovechamiento de los estudiantes en los diferentes procesos de enseñanza-aprendizaje dentro y fuera del aula.

Por lo tanto, se reconoce que existen varios aspectos que implican el buen ejercicio de los recursos antes mencionados, la capacitación adecuada de los docentes en el uso de las TIC será un aspecto importante que incida en ello. Por último, si bien los valores, como la cultura del esfuerzo, los principios de responsabilidad, honradez, honestidad, integridad y rectitud, así como la experiencia profesional que se adquirieron en el pasado mediante la educación tradicional seguirán vigentes, es no menos cierto que en la actualidad esta forma de educación está en crisis por la creciente demanda de los jóvenes hacia la innovación tecnológica.

Marco teórico

El desarrollo tecnológico en las últimas dos décadas del siglo produjo desajustes importantes al interior de las IES, lo que impidió relacionarse activamente con la producción de conocimientos y con los constantes cambios sociales, ya que la velocidad con la que se presentaron las tecnologías sobrepasó en mucho la capacidad de asimilación y adaptación de las universidades.

Formación pedagógica

Formación proviene de la palabra latina *formatio*. Se trata de la acción y efecto de formar o formarse (dar forma a algo o, dicho de los o más personas o cosas, componer el todo del cual son partes) (Samuel *et al.*, 2015), por lo que Tuner y Chávez (2009) contextualizan en que: se reconoce la formación profesional como un proceso consciente de enriquecimiento interior de los individuos mediante la asimilación de la cultura y una historia que caracteriza

el modo de actuación de una profesión específica en un momento y entorno determinado en la práctica para desarrollar el saber, el saber hacer, el saber convivir y el saber desaprender, que caracteriza cada profesión.

De acuerdo con García *et al.* (1996), el autoperfeccionamiento docente es la actividad autotransformadora que presupone el cambio del docente, centrado en el dominio y comprensión profunda de los fines y naturaleza de la actuación profesional, incluyendo los mecanismos que facilitan su cambio sistemático y su autoanálisis. Por lo tanto, Acosta *et al.* (2015) se enfocan en que para las universidades resulta pertinente dotar a los docentes de las herramientas, vías o mecanismos que desarrollen la capacidad de autoanálisis, para lograr una transformación consciente y el tránsito hacia posiciones más exigentes del desarrollo pedagógico. Se ha demostrado la persistencia de una baja actividad metacognitiva en los estudiantes, incluyendo los niveles superiores de la enseñanza, como reflejo de la manifestación de este problema en sus profesores.

En este mismo sentido, Acosta *et al.* (2015) hacen énfasis en que la formación del docente ha sido vista desde diferentes paradigmas, pedagogía tradicional, pedagogía crítica, pedagogía liberadora y pedagogía constructivista, como parte de la formación permanente, asociada a las exigencias pedagógicas y a sus competencias inherentes. Varios autores fundamentan sus posiciones en sistemas, modelos y programas que se ofertan en IES.

Tecnologías de la información y comunicación

Con el avance del tiempo, existen múltiples conceptos de las TIC, así como varias definiciones. Al respecto, Cabero (2015, p. 221) sostiene que:

“... en líneas generales podríamos decir que las tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas (sic), lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas.”

En este mismo sentido, Beck (2011) sostiene que las TIC encuentran su papel como una especialización dentro del ámbito de la didáctica y de otras ciencias aplicadas de la educación, refiriéndose especialmente al diseño, desarrollo y aplicación de recursos en procesos educativos.

Por otra parte, Marín (2008) considera la noción de paradigma tecnológico enfatizando su carácter abierto, adaptable e integrador. Para este autor, las características del referido paradigma tecnológico son:

- *Información como materia prima.* Su capacidad de penetración se produce en todos los ámbitos sociales. La lógica de interconexión en el sistema tecnológico es la morfología de la red, que permite dotar de estructura y flexibilidad al sistema. Su flexibilidad y capacidad para reconfigurarse, permitiendo la fluidez.
- *Organizativa.* Convergencia e integración de tecnologías específicas en un sistema general.

En lo que se refiere al docente, los trabajos actuales concuerdan en que a éste se le abre el desafío de nuevos roles en el proceso de enseñanza. No sólo dar información, sino facilitar el aprendizaje de estrategias de estudio eficaces, cambiar el modelo de la disertación magistral, asumir funciones de orientación (Ibáñez, 2014).

Procesos de enseñanza-aprendizaje

El concepto de aprendizaje ha pasado desde una concepción conductista a una cognitivista con la incorporación de componentes cognitivos (Mayor *et al.*, 1995); por lo tanto, Henson y Eller (2000) hacen referencia a que:

“El proceso de aprendizaje es como un sistema de funciones cerebrales, donde el primer contacto de los estudiantes con la información y el conocimiento, se da a través de los receptores que luego transmiten los datos sobre los estímulos en el ambiente al sistema de procesamiento de la información.”

Teniendo como base lo señalado anteriormente, las estrategias de aprendizaje deben ser entendidas como un repertorio, un conjunto de habilidades que se emplean con un fin y objetivo preciso por lo cual, y en atención a dicha particularidad (García *et al.*, 2015); entendiéndose que el rol que cumplen en una educación centrada en sus estudiantes y por consiguiente el que le compete a cada docente, además, lo referido a la importancia de dichas estrategias en la sociedad del conocimiento (Carbonero *et al.*, 2013).

De acuerdo con Zapata-Ros (2015) una aproximación a la definición de aprendizaje es:

“... en lo que hay consenso es en que el aprendizaje es el proceso o conjunto de procesos a través del cual o de los cuales, se adquieren o se modifican ideas, habilidades, destrezas, conductas o valores, como resultado o con el concurso del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento o la observación.”

La didáctica de la enseñanza-aprendizaje ha sido redefinida en las últimas décadas en el contexto internacional del marco para las buenas prácticas pedagógicas en el logro de aprendizajes significativos (Escobedo y Arteaga, 2016); de acuerdo con Mazario (2006), se define a la enseñanza y aprendizaje

como un fenómeno requerido para la continuidad social, económica y cultural de las sociedades, cuyo principal objetivo es la generación de un cambio que es de la ignorancia al saber, de la reconstrucción de nuevos caminos a partir de lo previamente conocido.

En el mismo sentido, Ibáñez (2012) menciona que se pueden utilizar tecnologías diversas en función del contenido que se aborde. Para los conceptuales puede bastar la presentación de contenidos en diferentes formatos hipermedia (texto, representaciones visuales de todo tipo, audio, video, etcétera).

Docente universitario

Las transformaciones constantes y aceleradas que se producen, gracias a las TIC, le dan a la educación nuevos retos, ya que se requiere que sus actores se actualicen a lo largo de la vida (Tristán, 2009).

Asimismo, Díaz (2006) menciona que, para poder cumplir con tales demandas, es importante fortalecer la formación de los profesores y hacerlos conscientes de este proceso. Uno de los cambios en el perfil docente es el del paso de instructor a facilitador, pues no es sólo un transmisor del conocimiento, ahora es un coordinador de diversos desarrollos de comprensión de los estudiantes.

La formación docente se puede entender como un proceso en que se vinculan las prácticas de enseñanzas y aprendizaje orientadas a la configuración de docentes, concedida con dos sentidos: como *práctica de enseñanza*, propia de cualquier proceso formativo y *apropiación del oficio docente*, actualizarse en la práctica de enseñar (Hernández, 2014).

El profesor debe ser capaz de aprender a enseñar y debe estar consciente de cómo aprende el ser humano en cada etapa de su vida, a fin de desarrollar estrategias de enseñanza-aprendizaje (Woods, 2008).

Sistema de formación docente en Colombia

En materia de reforma política y de sistema de transformación en la capacitación de docentes para la mejora en la calidad educativa del país, los cambios han tenido sus altas y sus bajas en el proceso debido a la carencia de diagnósticos acertados sobre una situación real que requiere atención inmediata; sin embargo, el país ha querido desarrollar y apoyar la inclusión en la educación. Según Beltrán *et al.* (2015):

“Colombia, al igual que la mayoría de países latinoamericanos que acogen los lineamientos orientadores de la Unesco, se ha comprometido con la transformación de su sistema educativo bajo la bandera de la inclusión. Desde la Constitución de 1991, en el artículo 67 se reconoce la educación como un derecho fundamental para todas las personas, de carácter

obligatorio entre los 5 y 15 años de edad, donde las cuatro características esenciales son la disponibilidad, aceptabilidad, adaptabilidad y accesibilidad.”

Metodología

El diseño metodológico de esta investigación es descriptivo y transversal (Dankhe, 1986, citado en Hernández, 2014), en primera instancia porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de los sujetos que se someten a un análisis. Mide, evalúa, recolecta datos sobre diversas variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

Por lo tanto, el estudio descriptivo selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga. Una investigación descriptiva pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta, ofrece la posibilidad de hacer predicciones (Hernández, 2014).

Tipo de estudio

Por las consideraciones anteriores, el diseño metodológico del presente trabajo de investigación asume las siguientes características: de acuerdo con la naturaleza del conocimiento requerido por el objeto de estudio, se trata de una investigación teórico-empírica, por su naturaleza tiene momentos descriptivos y exploratorios, para concluir intentando un análisis multicausal del objeto de estudio. Son estudiadas en profundidad las posibles relaciones existentes entre las categorías y subcategorías y que por su naturaleza son más integradores y holísticos, y ofrecen, por tanto, evidencias de tipo cualitativo.

Técnicas para la recolección de datos

Como puede observarse, las técnicas e instrumentos son los elementos que permiten recopilar la información adecuada y necesaria para realizar cualquier tipo de investigación, se basa principalmente en el análisis de las encuestas y cuestionarios, observación participante, entrevistas y documentos oficiales, así como textos de autores que hayan desarrollado alguna temática acerca del asunto central de esta investigación.

Sin duda, de la elección y aplicación adecuada de estas herramientas metodológicas, habrá de emerger un nuevo conocimiento (Tristán, 2009).

Análisis y discusión de resultados

En dicha encuesta se plantearon 28 preguntas que se relacionan con la formación docente, carga horaria, así como qué tanto usan y dominan las TIC

dentro de cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje en las diferentes asignaturas que imparten en nivel superior.

Participantes

Como se comentó en el apartado anterior, la recopilación de información se enfocó a encuestar una muestra de 404 profesores, de una población total de 1,036 docentes que imparten clases a las diferentes unidades académicas de la UCC, campus Santa Marta.

Con ello, se da respuesta a las siguientes interrogantes:

PI. ¿Qué tan importante es la experiencia docente y su formación en el uso y manejo de las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje en el nivel superior?

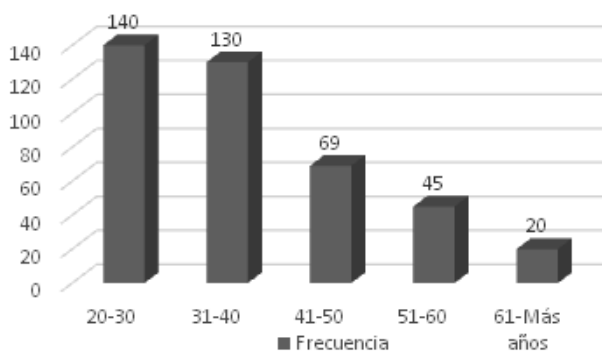
En la siguiente gráfica se muestra la distribución por edad de los docentes que imparten cátedra en este nivel de estudios, y que a continuación se describen:

TABLA 1. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 1

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
20-30	140	35%	35%
31-40	130	32%	67%
41-50	69	17%	84%
51-60	45	11%	95%
61 o más años	20	5%	100%
Total	404	100%	

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 1. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 1



Fuente: Elaboración propia.

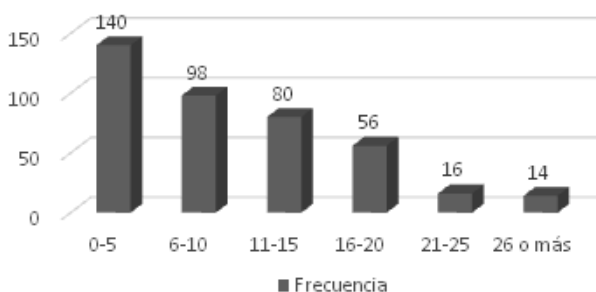
En la gráfica anterior se ilustra que 35% de los profesores que está en un rango de edad entre 20 a 30 años inicia su carrera profesional docente; 32% de los profesores está en un rango entre 31 a 40 años, lo cual indica que se encuentra en una media productiva. Un 17% está entre un rango de edad entre 41 a 50 años, con docentes que aún se encuentran en una muy buena edad productiva. Un 11% de los mismos está en un rango de edad entre 51 a 60 años, los cuales piensan más en su retiro que en su formación académica y, por último, 5% representa a un total de 20 profesores que se encuentra en su etapa final de su desempeño tanto académico como profesional, ya que estos están dentro del rango de 61 años o más. En la siguiente gráfica se muestra el tiempo en la docencia por rango, que se describen a continuación:

TABLA 2. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 1

Años docencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
0-5	140	35%	35%
6-10	98	24%	59%
11-15	80	20%	79%
16-20	56	14%	93%
21-25	16	4%	97%
26 o más	14	3%	100%
Total	404	100%	

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 2. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 1



Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se muestra que 35% de los docentes tiene entre cero a cinco años de experiencia docente, lo cual resultaría una debilidad para la institución ante la falta de experiencia docente y la poca preparación

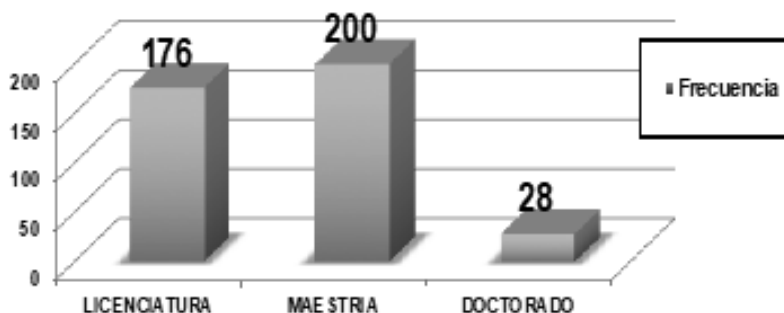
pedagógica; 24% tiene entre seis a 10 años en su actividad docente; 20% tiene entre 11 a 15 años en su actividad como profesores; 14% de ellos se representa entre un rango de 16 a 20 años; 14 profesores, que representan 4%, están dentro del rango de 21 a 25 años de servicio y, por último, 3% de docentes tiene más de 26 años de servicio docente en el nivel superior o en cualquiera de ellos.

TABLA 3. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 1

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Licenciatura	176	44%	44%
Maestría	200	50%	93%
Doctorado	28	6%	100%
Total	404	100%	

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 3. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 1



Fuente: Elaboración propia.

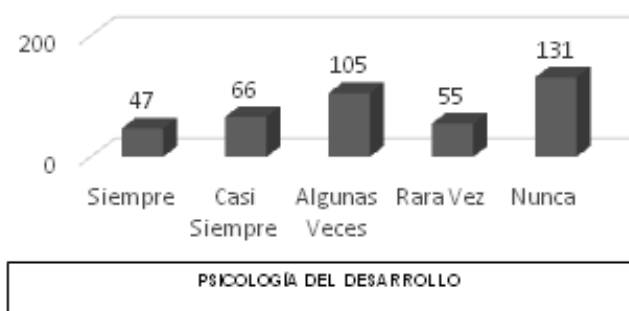
En la siguiente gráfica se observa que 50% de los docentes tiene el grado de maestro en diversas disciplinas, pero no cuenta con la preparación pedagógica ni el manejo de estrategias de aprendizaje; 44% de los docentes cuenta con licenciatura, y sólo 28% de los docentes, que representa el 7%, cuenta con grado de doctor en diversas disciplinas académicas.

En cuanto a formación pedagógica, han recibido la siguiente capacitación de manera periódica:

TABLA 4. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 1

Sicología del desarrollo	Número	Porcentaje
Siempre	47	12%
Casi siempre	66	16%
Algunas veces	105	26%
Rara vez	55	14%
Nunca	131	32%
Total	404	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 4. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 1

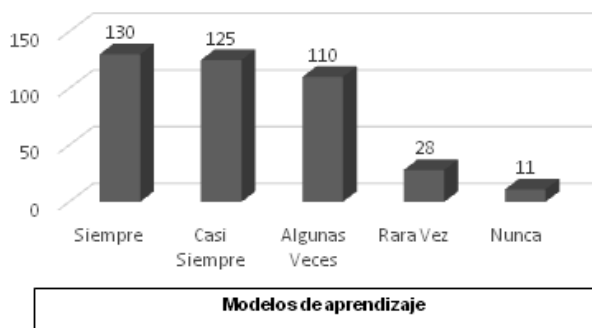
Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se ilustra que 23% de los docentes encuestados nunca ha recibido cursos que tienen que ver sicología del desarrollo; 26% algunas veces los ha recibido; 16% casi siempre los recibe; 14% rara vez, y sólo 47 profesores, que representan el 12%, siempre los han tomado.

TABLA 5. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 1

Modelos de aprendizaje	Número	Porcentaje
Siempre	130	32%
Casi siempre	125	31%
Algunas veces	110	27%
Rara vez	28	7%
Nunca	11	3%
Total	404	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 5. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 1

Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se muestra que 32% de los docentes encuestados siempre ha recibido cursos que tienen que ver con modelos de aprendizaje; mientras que 31% casi siempre los ha recibido; 27% algunas veces los recibe; 7% rara vez, y sólo 11 profesores, que representan el 3%, nunca los han tomado.

P2. ¿Cuál es el nivel de conocimiento por parte de los docentes sobre el uso y dominio de las TIC y su injerencia directa en la educación superior?

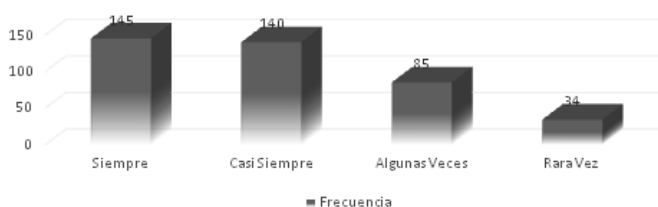
TABLA 6. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 2

Organización y gestión de los ambientes de aprendizaje, el contexto del aula	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	145	36%
Casi siempre	140	35%
Algunas veces	85	21%
Rara vez	34	8%
Total	404	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 6. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 2

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE, EL CONTEXTO DEL AULA



Fuente: Elaboración propia.

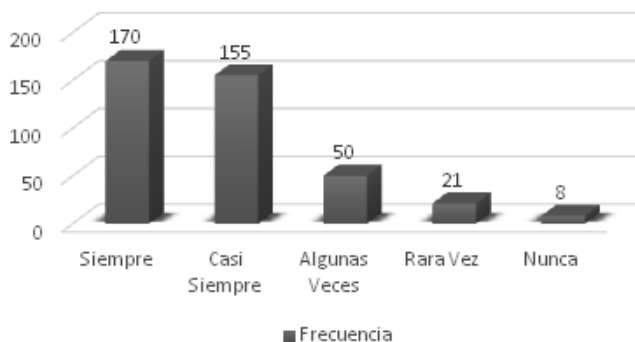
En cuanto a lo que se refiere a la organización y gestión de los ambientes de aprendizaje dentro del aula, los profesores encuestados contestaron de la siguiente manera: un 36% considera que siempre los generan y organizan; mientras que el 35% casi siempre lo realiza; un 21% algunas veces, y sólo 34 profesores, que representan el 8%, nunca los generan ni organizan.

TABLA 7. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 2

Estrategias para el fomento del diálogo y la interacción en el aula	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	170	42%
Casi siempre	155	38%
Algunas veces	50	12%
Rara vez	21	5%
Nunca	8	3%
Total	404	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 7. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 2



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al uso y aplicación de estrategias que fomenten el diálogo y la interacción dentro del aula, los docentes encuestados contestaron de la siguiente manera: 42% considera que siempre generan dichas estrategias; mientras que 38% dice que casi siempre las realiza; 12% algunas veces; 5% rara vez, y sólo ocho profesores, que representan el 2%, nunca las generan ni fomentan.

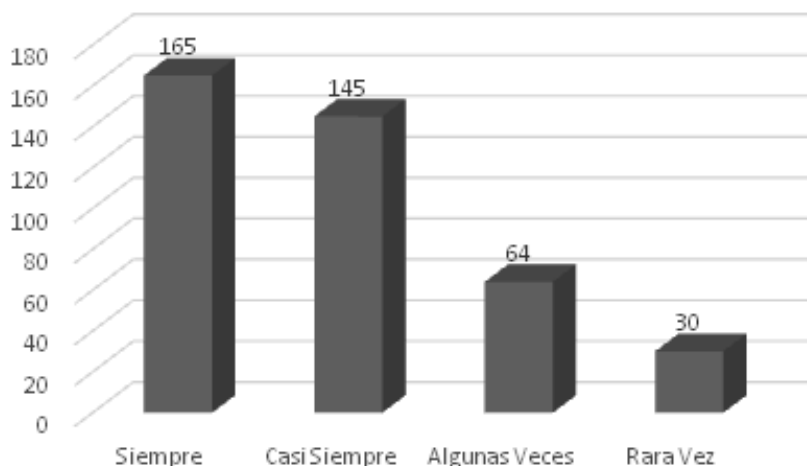
P3. ¿Qué tanto usan y dominan las TIC como estrategias pedagógicas y metodológicas, para mejorar cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje, los docentes en el nivel superior?

TABLA 8. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 3

Integración de recursos didácticos al proceso de enseñanza-aprendizaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	165	41%
Casi siempre	145	36%
Algunas veces	64	16%
Rara vez	30	7%
Total	404	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 8. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 3



Fuente: Elaboración propia.

En lo referente a la integración de recursos didácticos dentro de cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje, los profesores encuestados contestaron de la siguiente manera: 41% considera que siempre generan dicha integración; mientras que 36% casi siempre la realizan; 16% algunas veces, y 7% rara vez.

TABLA 9. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 3

Diseño de materiales didácticos convencionales y de bajo costo	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	165	41%
Casi siempre	130	31%
Algunas veces	87	22%
Rara vez	15	4%
Nunca	7	2%
Total	404	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 9. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 3

Fuente: Elaboración propia.

En lo que se refiere al diseño de materiales didácticos convencionales y de bajo costo, los profesores encuestados contestaron de la siguiente manera: 41% considera que siempre realizan el mencionado diseño; mientras que 32% casi siempre lo realiza; 22% algunas veces; 4% rara vez, y sólo siete profesores, que representan el 2%, nunca realizan el diseño.

TABLA 10. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 3

Diseño de materiales didácticos digitales	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	149	37%
Casi siempre	110	27%
Algunas veces	95	23%
Rara vez	35	9%
Nunca	15	4%
Total	404	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 10. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 3

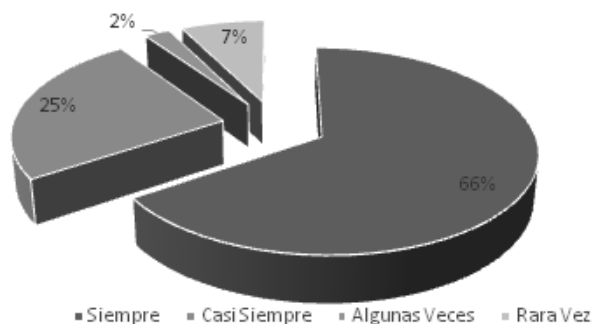
Fuente: Elaboración propia.

P4. ¿Cuál ha sido el efecto motivador del uso y manejo de las TIC como estrategia pedagógica y metodológica en cada uno de los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro del aula?

TABLA 11. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 4

Si su salón de clases cuenta con medios tecnológicos, ¿desarrolla usted sus clases utilizando dichos medios?		
	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	265	66%
Casi siempre	100	25%
Algunas veces	9	2%
Rara vez	30	7%
Total	404	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 11. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 4

Fuente: Elaboración propia.

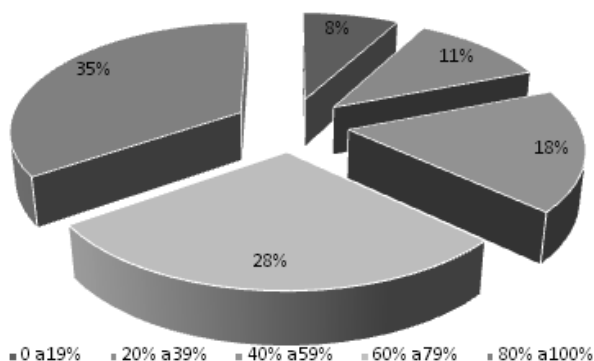
En cuanto al uso de los diversos medios electrónicos que se encuentran dentro del aula, los profesores encuestados contestaron de la siguiente manera: 66% considera que siempre los usarían en cada una de sus asignaturas; mientras que 25% casi siempre lo realizan; 7% rara vez, y sólo nueve profesores, que representan el 2%, algunas veces los usan para sus trabajos dentro del aula.

TABLA 12. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 4

¿En qué porcentaje considera usted que utiliza las TIC en su(s) clase(s)?	Frecuencia	Porcentaje
0 a 19%	32	8%
20 a 39%	45	11%
40 a 59%	72	18%
60 a 79%	115	28%
80 a 100%	140	35%
Total	404	100%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 12. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 4



Fuente: Elaboración propia.

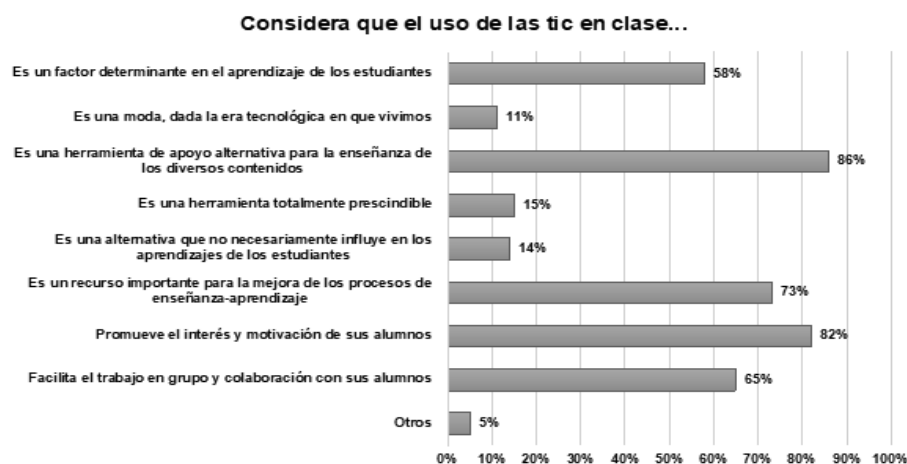
En cuanto a en qué porcentaje consideran los docentes que utilizan las TIC en sus clases, en cada uno de los momentos que se viven en los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro del aula, los profesores encuestados contestaron de la siguiente manera: 35% considera estar dentro del rango del 80 al 100% de su uso; mientras que 28% está dentro de un rango de 60 al 79% de su aplicación; 18% está dentro de un rango del 40 al 59%; 11% entre un rango de 20 al 39%, y sólo 32 docentes están en un rango menor del 19% del uso y aplicación de las TIC en cada uno de los procesos de aprendizaje en el aula.

TABLA 13. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 4

Considera que el uso de las TIC en clase... (puede seleccionar más de una opción)	Porcentaje
Es un factor determinante en el aprendizaje de los estudiantes	58%
Es una moda, dada la era tecnológica en que vivimos	11%
Es una herramienta de apoyo alternativa para la enseñanza de los diversos contenidos	86%
Es una herramienta totalmente prescindible	15%
Es una alternativa que no necesariamente influye en los aprendizajes de los estudiantes	14%
Es un recurso importante para la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje	73%
Promueve el interés y motivación de sus alumnos	82%
Facilita el trabajo en grupo y colaboración con sus alumnos	65%
Otros	5%

Fuente: Elaboración propia.

Tomando en consideración el uso de las TIC en clase, se puede mencionar que de una o de otra manera son un factor muy importante dentro de la actividad docente y, por consiguiente, son un efecto motivador para el alumno, ya que se estimula su aprendizaje mediante el uso de herramientas más atractivas que despiertan el interés por aprender y mejoran los procesos de enseñanza-aprendizaje en general dentro del aula.

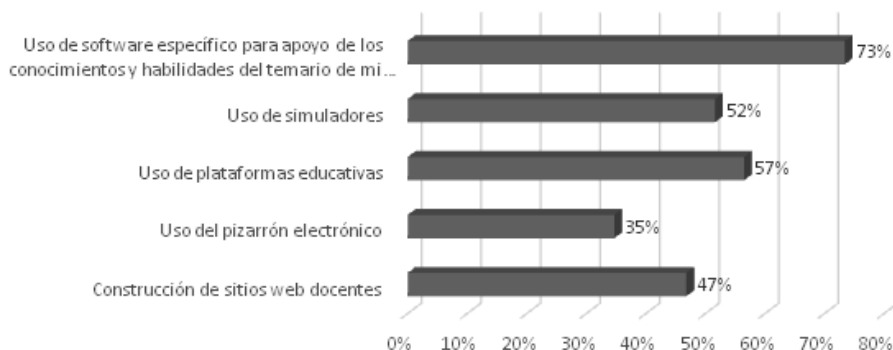
GRÁFICA 13. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 4

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 14. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 4

Especifique en cuáles de las nuevas TIC que se enlistan le gustaría capacitarse	Porcentaje
Construcción de sitios web docentes	47%
Uso del pizarrón electrónico	35%
Uso de plataformas educativas	57%
Uso de simuladores	52%
Uso de software específico para apoyo de los conocimientos y habilidades del temario de mi asignatura	73%

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICA 14. ANÁLISIS DE LA PREGUNTA 4

Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvieron los siguientes resultados: 73% de los docentes entrevistados considera el uso de *software* específico para apoyo de los conocimientos y habilidades; 57% considera que sería de provecho para su actividad docente el recibir capacitación sobre el uso de plataformas de aprendizaje; 52% considera que sería de provecho recibir capacitación sobre el uso de simuladores en cada una de sus asignaturas; 47% considera que sería importante recibir capacitación sobre construcción de sitios web educativos, que sirvan como material didáctico en cada una de sus asignaturas y, por último, 35% considera que sería de provecho el recibir capacitación sobre el uso del pizarrón electrónico y poderlo utilizar en cada una de sus asignaturas.

Respuesta a la pregunta principal

¿Cómo han impactado pedagógicamente el uso y manejo de las TIC en los docentes de la UCC, campus Santa Marta, en sus diferentes procesos de enseñanza-aprendizaje en lo que se refiere a mejorar la calidad de la educación y el fortalecimiento de competencias en sus estudiantes?

Resulta indiscutible que las TIC desempeñan un rol potencialmente importante en el rumbo presente y futuro de la educación en los próximos años; sin embargo, múltiples factores han influido en que éstas hayan tenido un impacto aún insuficiente en los procesos de enseñanza-aprendizaje orientados a la formación por competencias docentes en el nivel superior. Es evidente la función que desempeñan los docentes dentro de la educación en cualquiera de sus modalidades y niveles. En este sentido, se ha comentado ya que es importante que el docente cuente con una formación que le permita enfrentarse diariamente a la complejidad de la educación y, más aún, si se trata de desempeñar funciones frente a grupos escolares en las diversas asignaturas en el nivel superior.

Cabe también mencionar que el docente está obligado a seguirse preparando dentro del uso de estas tecnologías y, en especial, en el dominio de las competencias, ya que el desconocimiento de las mismas y el uso inadecuado de las TIC, lejos de ayudar en su proceso enseñanza-aprendizaje, confundiría a los alumnos y generaría improvisación dentro de su actividad como parte vivencial dentro del aula.

Otro aspecto fundamental es que los docentes y los alumnos en particular cuenten con los diversos medios electrónicos que les permitan generar las diversas competencias profesionales; por lo tanto, al reconocer la importancia, así como la trascendencia de formar alumnos capaces de generar nuevas ideas, es entendible y se apeg a las condiciones actuales del país, y en particular de la región en que los alumnos y docentes se desenvuelven. Esto ayudará a elevar la calidad educativa de la educación superior y, en particular, la mejora continua de los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro del aula.

En este orden de ideas se puede estipular que la mayor parte de los docentes encuestados ignora cuáles son los elementos que dan vida a la propuesta de cada una de las reformas y actualizaciones de las diferentes carreras que son parte de la UCC, campus Santa Marta, que se han convertido en uno de los pilares de las actuales reformas, no sólo de la educación superior sino también de cada uno de los diferentes niveles educativos.

Conclusiones

Los datos obtenidos en la presente investigación corroboran y ratifican la premisa inicial, respecto de que el uso y manejo de las TIC en los docentes

de la UCC, campus Santa Marta en sus diferentes procesos de enseñanza-aprendizaje *han sido insuficientes* como mejora en la calidad de la educación y el fortalecimiento de competencias en sus estudiantes.

Se fundamenta lo anterior con los siguientes hallazgos:

- Los medios técnicos son más usados por los docentes para fines extra-curriculares.
- Los medios más usados son aquellos que pudieran tener un uso más diverso y menos relacionados con los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Resulta también insuficiente el impacto de las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje colaborativo en el trabajo interdisciplinario con otras asignaturas.
- Se evidenció la tendencia de los estudiantes a usar las TIC de manera informal; es decir, no asociadas a las actividades de enseñanza-aprendizaje.
- La actividad de socialización informal a través de Facebook, Twitter y otras redes sociales, las comunicaciones (*chateo*) a través del Messenger con propósitos de diversión, el uso de los videojuegos, tanto en las computadoras como en los celulares, el descargar música o bien películas, son las actividades que más tiempo ocupan en el uso de estos medios en los docentes.

Con respecto a lo antes mencionado, se percibe que todos estos medios electrónicos no aportan ni contribuyen en algo significativo a los procesos de enseñanza-aprendizaje, ya que los docentes no los introducen de manera pedagógica, además de entorpecer sus actividades académicas, puesto que no favorecen a las actividades académicas de ninguna manera en cuanto a lo que se imparte dentro del aula.

Recomendaciones

Se hace mención que, derivado de lo ya antes tratado, es urgente brindar a los docentes todas las posibilidades de capacitación en las diversas herramientas pedagógicas y tecnológicas, con el fin de que adquieran una completa formación, apegada al tipo de alumno de la actual sociedad y que realicen investigación, siendo un elemento básico que conozcan dichas condiciones para la transformación anhelada de este nivel educativo, donde debe imperar la eficiencia y la calidad educativa.

Desde el primer día de clase se debe identificar a los alumnos en riesgo, reconocer estos factores de conflicto; que toda la comunidad escolar se sume a la cultura de seguimiento y prevención; dejar de perder horas de tiempo en llenado de formatos, informes en el escritorio; salir al campo de trabajo, interceptar a los jóvenes, establecer un diálogo permanente; estar atento a los

resultados de las evaluaciones, detectar ausentismo, darle seguimiento, establecer acuerdos con los jóvenes; que los tutores realicen un trabajo más apegado a las necesidades de sus tutorados; dar cuentas claras: ¿cuántos alumnos recibí al inicio del semestre?, ¿cuántos terminan el semestre?

Bibliografía

- Acosta, L.; Abreu, O. y Coronel, M. (2015). *Sistema de formación pedagógica en la Universidad de Otavalo en Ecuador*. Formación Universitaria.
- Barroso, J. (2012). *Proceso de la información de actualidad en televisión*. Editorial RTVE.
- Beck, U. (2011). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización* (4a. ed.). Grupo Editorial Paidós.
- Beltrán-Villamizar, Y.; Martínez-Fuentes, Y. y Vargas-Beltrán, Á. (2015). “El sistema educativo colombiano en el camino hacia la inclusión. Avances y retos”. *Educación y Educadores*, 18(1), pp. 62-75.
- Cabero, J. (2015). *Las nuevas tecnologías y las transformaciones de las instituciones educativas*. Grupo Editorial Universitario.
- Canquiz, L. (2014). *Metodología para el diseño de perfiles basados en el enfoque de competencias*. Vol. 15, núm. 29 (enero-abril, 2014). Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela.
- Carbonero, M.; Román, J. y Ferrer, M. (2013). “Programa para ‘aprender estratégicamente’ con estudiantes universitarios: Diseño y validación”. *Anales de psicología*, 29(3), pp. 876-885.
- De Lella, C. (1999). “Modelos y tendencias de la formación docente”. En “I Seminario Taller sobre perfil del docente y estrategias de formación”. Lima, Perú. <https://tinyurl.com/4c6bhpwn>
- De Pablos, J. (2012). “El cambio metodológico en el espacio europeo de educación superior y el papel de las TIC”. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 10(2). <http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:20546>
- Díaz, A. (2006). “El enfoque de competencias en la educación. ¿Una alternativa o un disfraz de cambio?”. *Perfiles educativos*, 28(111), pp. 7-36.
- Escobedo, C. y Arteaga, E. (2016). “El proceso de enseñanza-aprendizaje de los métodos de investigación, en un contexto de vulnerabilidad económica, social y cultural”. *Prisma social*, 16, pp. 278-321. <https://redalyc.org/articulo.oa?id=353747312008>
- García, F.; Fonseca, G. y Concha, L. (2015). “Aprendizaje y rendimiento académico en educación superior: Un estudio comparado”. *Revista electrónica Actualidades investigativas en educación*, 15(3), pp. 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44741347019.pdf>

- García, L.; Valle, A. y Ferrer, M. A. (1996). *Autoperfeccionamiento docente y creatividad* (1a. ed.). Pueblo y Educación. https://www.ecured.cu/autoperfeccionamiento_docente_y_creatividad
- Henson, K. y Eller, B. (2000). *Psicología educativa para la enseñanza eficaz*. Thomson Editores.
- Hernández, G. (2014). *Paradigmas en psicología de la educación*. Paidós.
- Ibáñez, C. (2012). “Un análisis crítico del modelo del triángulo pedagógico. Una propuesta alternativa”. *Revista mexicana de investigación educativa*, XII (32), pp. 435-456. https://redalyc.org/pdf/140/resumenes/abstract_14003220_2.pdf
- Marín, R. (2008). *La creatividad*. Grupo Editorial CEAC.
- Mayor, J.; Suengas, A. y González, J. (1995). *Estrategias metacognitivas*. Síntesis.
- Mazarío, I. (2006). *Enseñar y aprender: Conceptos y contextos*. Centro de Estudio y Desarrollo Educacional de la Universidad de Matanzas. <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/libros/archives/hashd99c.dir/doc.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional (2016). *Ministerio de Educación Nacional de Colombia*. <http://www.mineducacion.gov>. Consultado el 15 de abril de 2019.
- Samuel, V.; Keeling, M. y Vera, C. (2015). “La formación profesional pedagógica del profesor de la enseñanza primaria: Una necesidad del contexto educativo de la República de Angola”. *VARONA Revista científico-metodológica*, 61, pp. 1-11. <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360643422020.pdf>
- Tristán, A. (2009). *Revista educativa. Revista de Investigación, técnica y educativa*.
- Turner, L. y Chávez, J. A. (2009). *Se aprende a aprender*. Editorial Pueblo y Educación.
- Woods, P. (2008). *Investigar el arte de la enseñanza*. Paidós.
- Zapata-Ros, M. (2015). “Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos”. *Education in the Knowledge Society*, 16(1), pp. 69-102. <https://doi.org/10.14201/eks201516169102>

Perspectivas multidisciplinares en ciencias sociales: Investigaciones para la toma de decisiones

En la Red de Investigadores Iberoamericanos al Servicio del Conocimiento (RIISC) se integró un grupo de profesionales con el fin de presentar sus trabajos, los cuales, de manera colegiada, integran esta obra que se pone a disposición de los lectores.

Perspectivas multidisciplinares en ciencias sociales: Investigaciones para la toma de decisiones es una obra académica que presenta una recopilación exhaustiva de estudios e investigaciones en el campo de las ciencias sociales. Conformada por tres partes, esta obra aborda una amplia gama de temáticas relevantes y contemporáneas, con un enfoque multidisciplinario que busca proporcionar una visión holística sobre la toma de decisiones en diferentes esferas de la sociedad actual.

Parte I. Transformación y competitividad empresarial. En esta sección se explora la dinámica de la transformación empresarial y su vinculación con la competitividad en un entorno globalizado y en constante cambio. Las investigaciones aquí incluidas profundizan en la importancia de la innovación y las estrategias efectivas para alcanzar el éxito y la sostenibilidad en el mundo empresarial.

Parte II. Salud laboral, legislación fiscal y negociaciones sindicales. En esta parte se examinan aspectos fundamentales para el bienestar laboral y el funcionamiento de las organizaciones en un contexto socioeconómico en constante evolución. Los estudios incluidos en esta sección analizan factores que inciden en la procrastinación laboral en el esquema de teletrabajo, así como el abordaje del síndrome de burnout en personal de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SER); también se exploran las implicaciones de las negociaciones sindicales en el presupuesto de instituciones públicas, destacando la importancia de la legislación fiscal en el ámbito laboral.

Parte III. Valor de marca, percepción y estrategias en educación superior. Las investigaciones exploran estrategias de enseñanza-aprendizaje para mejorar la calidad de la educación y el papel de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la formación docente; asimismo, se indaga en la percepción de los estudiantes de turismo frente a los desafíos del contexto actual.

En conjunto, *Perspectivas multidisciplinares en ciencias sociales: Investigaciones para la toma de decisiones* ofrece un panorama diverso y enriquecedor que invita al lector a reflexionar sobre las complejidades y oportunidades de la toma de decisiones en la sociedad contemporánea. Con una base sólida de investigaciones y estudios multidisciplinarios, esta obra pretende estimular el pensamiento crítico y la búsqueda de soluciones informadas y fundamentadas para los retos actuales.



9 786075 958156



CASIA CREACIONES