

CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

REVISTA DIGITAL

ISSN 2594-1763

WWW.CONGRESO CIICA.UNACH.MX

VOLUMEN

1

NÚMERO

6

06 DE NOVIEMBRE 2023



CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

REVISTA DIGITAL

ISSN 2594-1763

Comité Editorial

Dr. Juan Carlos Román Fuentes

Dra. Rebeca Román Julián

Corrección de estilo

Dra. María Eliazú Villalobos Castillo

CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. Año 6, Volumen 1, noviembre 2023, es UNA PUBLICACIÓN PERIÓDICA REVISTA EN VERSIÓN DIGITAL www.congresociica.unach.mx editada por la Universidad Autónoma de Chiapas, Boulevard Belisario Domínguez Kilómetro 1081 Colonia Terán, C.P. 29050, Tuxtla Gutiérrez Chiapas, México. (961) 1742481. Editor responsable Dra. Magali Mafud Toledo. "Reservas de derechos al Uso Exclusivo No. 04-2022-0503-14103700-102, ISSN 2594-1763. Ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor", Especie Revista, responsable de la última actualización de este número Dra. Magali Mafud Toledo Edificio E Facultad de Contaduría y Administración Campus I. Boulevard Belisario Domínguez Kilómetro 1081 Colonia Terán, C.P. 29050, Tuxtla Gutiérrez Chiapas, México. Fecha de la última modificación, diciembre de 2022.

Los artículos y el respeto a los derechos de autor de cada uno de ellos, son responsabilidad exclusiva de los autores de cada contribución. Queda prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del editor responsable.



Contenido

Las Competencias en Organizaciones Educativas con un Enfoque de Normalización Internacional ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018. Casos de Estudios Universidad Pedagógica Nacional y de la Escuela Normal Oficial de León, Guanajuato, México..	4
Diagnóstico para el Mejoramiento de la Comunicación Interna de la Facultad de Ingeniería, de la UNACH.	25
Gestión del conocimiento en el almacenamiento de sustancias químicas. Propuesta para IES pública y privada.	46
Teletrabajo: Alternativa en los procesos administrativos de las empresas familiares.	61
Reactivando el turismo en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: Estrategias para aumentar la afluencia en los atractivos turísticos después de la pandemia.	77
Inteligencia emocional en estudiantes de las licenciaturas de Administración y Pedagogía	100
Competencias y Desarrollo en Organizaciones Educativas con Enfoque Basado en Proyectos Visión ISO 21500 y PMBOK.	115
Tendencias contemporáneas de investigación en la disciplina contable.....	138
Aplicación móvil para obtener información sobre los pagos provisionales de las personas morales para el ejercicio 2023	160
Análisis de la gestión social del proyecto ecoturístico Rosendo Salazar	177
Cambios comportamentales y actitudinales del turista en relación a la sostenibilidad tras la pandemia COVID-19.....	196
El Enfoque de Sistemas en la Gestión de las Pymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	209
Propuesta de indicadores contables para las Mipymes	224

Las Competencias en Organizaciones Educativas con un Enfoque de Normalización Internacional ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018. Casos de Estudios Universidad Pedagógica Nacional y de la Escuela Normal Oficial de León, Guanajuato, México.

Dr. Roberto Javier Gamboa Santiago¹; Mtra. Mónica Mondelo Villaseñor²; Dr. Francisco Javier Velázquez Sagahón³; Mtra. Mónica Miramontes Ibarra⁴

¹ Dr. en Ciencias del Desarrollo Humano, Departamento de Estudios Organizacionales, División de Ciencias Económicas Administrativas, Campus Guanajuato, profesor de tiempo completo e investigador, cuenta con el perfil PRODEP deseable de la Secretaría de Educación Pública (SEP) consultor en sistemas de gestión de la calidad y ambiental en la obtención de registro de certificación ISO 9001 e ISO 14001 en diversas organizaciones por parte de la consultoría profesional, metaconsultores, vektor consultores, quality consulting group, coordinador operativo de la calidad del INFO Guanajuato, rgamboa@ugto.mx, 01 473 735 29 01 ext. 2622, Universidad de Guanajuato.

² Mtra. en Gestión y Desarrollo, Escuela de Nivel Medio Superior de León - Colegio de Nivel Medio Superior profesora de tiempo completo, asesora en concursos, veranos de investigación, evaluadora de solicitudes nacionales e internacionales de investigación, m.mondelo@ugto.mx, Universidad de Guanajuato.

³ Dr. en Estudios Organizacionales, Departamento de Estudios Organizacionales, División de Ciencias Económicas Administrativas, Campus Guanajuato, durante más de 15 años se ha desempeñado como directivo en áreas de tecnologías de información del sector privado en el estado de Guanajuato. Desde 2004 profesor de carrera en la Universidad de Guanajuato, en programas de licenciatura y posgrado, en la División de Ciencias Económico Administrativas, del Campus Guanajuato. Ha sido profesor invitado por la Universidad de Shiga, Japón. Universidad Complutense de Madrid y la Universidad de Barcelona, España, así como la Universidad de Chitkara, India. Cuenta con el perfil PRODEP deseable de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel I, del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt), sagahon@ugto.mx, 01 473 735 29 01 ext. 2698, Universidad de Guanajuato.

⁴ Mtra. en Desarrollo Organizacional y en Administración de Personal, Departamento de Estudios Organizacionales, División de Ciencias Económicas Administrativas, Campus Guanajuato, profesora del programa educativo de Licenciatura en Relaciones Industriales, participación en proyectos de investigación, congresos y coloquios, miramony@ugto.mx, 01 473 735 29 01 ext. 2622, Universidad de Guanajuato.

Resumen

La Educación Superior en México se ha visto inmersa en demostrar su gestión de la calidad mediante modelos internacionales de ISO 9000, por lo que la Escuela Normal Oficial de León (ENOL) y la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) No. 111 y 113 cuentan con registros de certificación de calidad de sus procesos académicos y administrativos. El propósito general de la investigación aplicada es la de proporcionar una propuesta estandarizada de enfoque basado en competencia que incluya la estructura de educación, formación, habilidades y experiencias de las personas que afectan la calidad de los procesos, servicios y productos educativos. Los marcos teóricos estarán delimitados por los modelos internacionales de gestión de la calidad y educativa, ISO 9001 versión 2015 Sistema de gestión de la calidad (SGC)- Requisito e ISO 21001 versión 2018 Organizaciones educativas – Sistemas de gestión para organizaciones educativas- Requisitos con orientación para su uso. La metodología propuesta es la de PDCA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y enfoque basado en proceso. Los resultados esperados es la propuesta de documentación con fines de registro de certificación de la escuela y universidades pedagógicas que imparten educación normalista.

Palabras clave: Gestión de calidad, normalización, proyecto

Introducción

El enfoque por competencias en las organizaciones educativas dentro del contexto de la globalización ha mostrado una marcada tendencia hacia la normalización como una manera de establecer la estandarización de los procesos administrativos y académicos (Trujillo-Segoviano, 2014). Pues, la evaluación de la conformidad o cumplimiento de los requisitos previstos en estándares internacionales de gestión de

la calidad y educación ISO (por sus siglas en inglés, International Organization for Standardization), no sólo han sido aceptados a lo largo y ancho de los diferentes continentes, sino que han mostrado favorables resultados positivos en materia de satisfacción y gestión del talento humano (Majad, 2016).

Es por ello que la presente investigación aplicada tiene como objetivo fundamental proporcionar una propuesta de normalización bajo el enfoque basado en competencias que incluya la estructura de educación, formación, habilidades y experiencias de las personas que afectan la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje, administrativos, de los servicios y productos educativos.

Para lograrlo, el presente estudio se aplica en tres diferentes Instituciones de Educación Superior (IES) que cuentan con registro de certificación en ISO 9001:2105; a saber, la Escuela Normal Oficial de León (ENOL) y la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) en sus unidades 111 y 113.

Referentes teóricos

Sí uno de los siete principios que forman parte de los fundamentos de gestión de la calidad educativa es el compromiso de las personas involucradas en los servicios y productos educativos; los procesos académicos y administrativos donde las personas que los gestionan deberían ser competentes, empoderadas y comprometidas para proporcionar valor a sus clientes principales los estudiantes. El personal que realiza actividades para los procesos educativos demostraría su compromiso con la gestión con calidad manifestando sus competencias en base a su nivel de educación, formación o especialidad, habilidades y experiencia.

Contar con el compromiso de las personas como principio del SGC, tiene algunos beneficios tales como lograr el incremento de la colaboración y confianza, satisfacción, desarrollo de la creatividad e iniciativas, participación en el logro de la mejora continua

y atención a la cultura y valores de la organización, así como lograr la comprensión de los objetivos de la calidad.

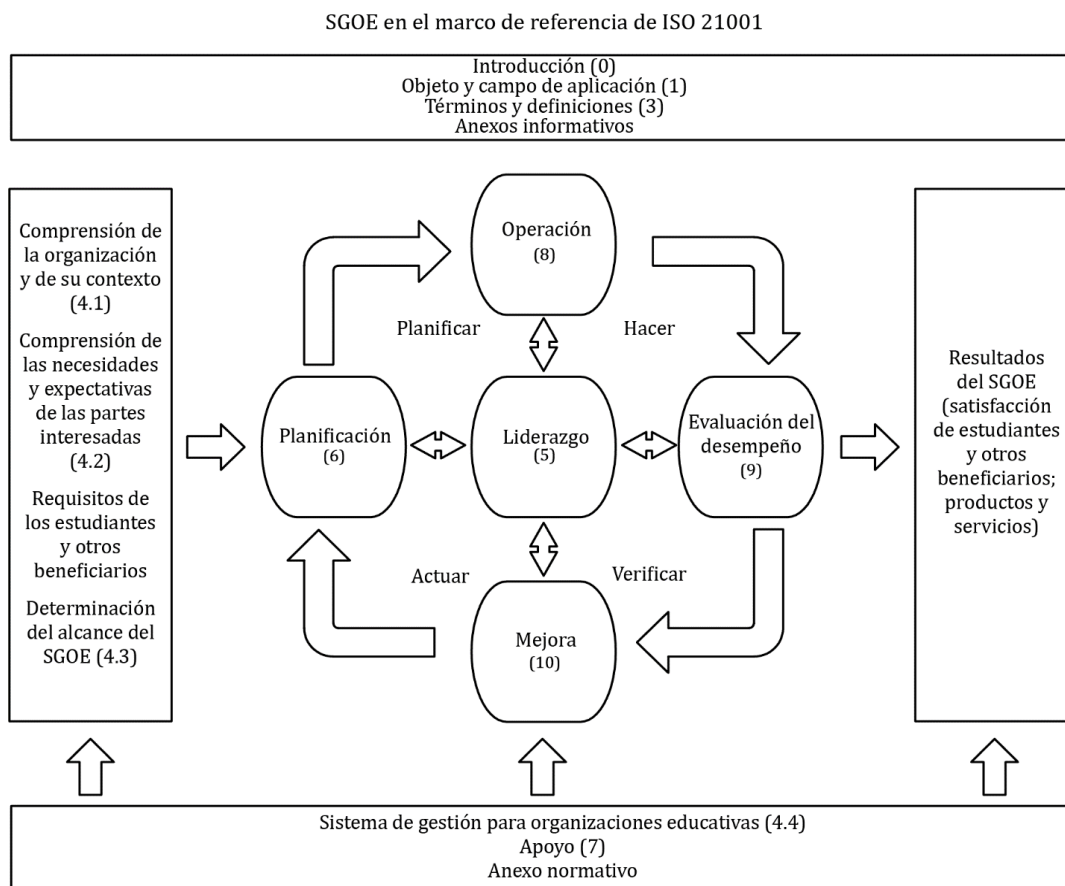
Algunas actividades por parte de la UPN y ENOL, para lograr los propósitos de la gestión de la calidad en las mismas serían comunicar la satisfacción, comportamiento de las personas, comprensión de la importancia y pertinencia de sus tareas; la discusión, colaboración e intercambio de experiencias y conocimientos, dotar de los recursos necesarios para que las personas aprendan, se capaciten y desarrollen las habilidades en la actualización del estado del arte de sus competencias.

En concordancia con Hernández *et al* (2016), los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 con respecto a las competencias de las personas de la OE corresponden a los organigramas, las descripciones de puestos, la asignación de equipos de trabajo, las competencias por puestos (incluye el nivel de educación, formación o especialización, habilidades o destrezas y experiencias) incluye los roles, responsabilidades y autoridades de la OE.

Una combinación de factores humanos y físicos tales como sociales (conflictos, tranquilidad, no discriminación, psicológicos (estrés, agotamiento, emociones), físicos (temperatura, calor, humedad, iluminación, aire, higiene, ruido) representan un ambiental laboral apropiado; ya que el ambiente laboral apropiado, la toma de conciencia y competencias del personal para la implementación, operación y control soportan los procesos administrativos y académico (véase Gráfico 1). De esta forma, la pertinencia e importancia de las actividades del personal mediante la toma de conciencia de prestar servicios y productos académicos con calidad, puede redundar en la formación, tutoría o guía en base a educación, formación, habilidades y experiencias se establece la competencia de las personas de la OE.

Gráfico 1

Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas (OE), (ISO 21001):



Fuente: ISO 21001.

Si se utiliza la directriz ISO 21001 como guía para implementar ISO 9001 en el sector educativo (Sánchez *et al*, 2021) así como la norma ISO/TS 9002 guía general para desarrollar ISO 9001; el marco teórico de toda propuesta para organizaciones

educativas se basa en el modelo, términos y definiciones de la normalización que sirve de orientación para el sector educativo (véase Tabla 1).

Tabla 1

La Normalización Aplicable al SGOE.

Momento	Norma Internacional de SGC	Descripción
Mo. 1	ISO 9000:2015 SGC- Fundamentos y vocabulario.	Contiene los fundamentos, principios, modelo y marco teórico conceptual. Éste último por medio del apartado términos y definiciones.
Mo.2	ISO 9001:2015 SGC- Requisito.	Interpretar el requisito requerido por el estándar. Formas verbales indicativas: Debe(requisito), debería(recomendación) y puede (permiso, posibilidad o capacidad).
Mo. 3	ISO 21001:2018 Organizaciones educativas – SGOE – Requisitos con orientación para su uso. ISO 10018:2020 Gestión de la calidad – Orientación para la participación de personas. ISO 10015:2019 Directrices para la gestión de competencias y el desarrollo de personas. ISO 10013:2002 SGC- Directrices para la documentación del SGC. ISO 10005:2018 SGC- Directrices para la elaboración de planes de la calidad.	Orientación, guías, directrices para el seguimiento de metodologías para la documentación, planes y orientación en el sector educativo.

Fuente. Elaboración propia, en base a la normalización internacional ISO.

Método

La estructura de la metodología de la investigación aplicada de las organizaciones educativas de la UPN y ENOL estará establecida por tres momentos; el primero (Mo 1) por la utilización de la norma internacional ISO 9000:2015, donde se encuentran los fundamentos y principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), términos y definiciones relativos a las personas; segundo por el protocolo ISO 9001:2015 que establece los requisitos de normalización en las secciones a la toma de conciencia y competencias del personal y tercero por el estándar ISO 21001:2021 como guía para orientación para implementar ISO 9001 en el sector educativo.

Valga mencionar que derivado de los múltiples requisitos y apartados que señalan las normas aquí mencionadas, para este proyecto serán tomadas en cuenta las secciones que aplican a las personas como gestoras de los procesos académicos y administrativos que potencialmente pueden afectar a la calidad de los servicios académicos. Lo anterior será validado, conforme propone proponen Hernández *et al* (2016) mediante la aplicación de la metodología PDCA (Planificar, hacer, verificar y actuar) y el enfoque basado en proceso donde se tiene establecido las entradas, procesos y salidas.

Adicionalmente, se observará si todo el personal de la organización involucrado en el SGC, se ha visto empoderado y mejoró sus competencias con el fin de lograr los resultados de los objetivos de la calidad.

Resultados

El modelo de gestión de la norma internacional ISO 10015 Gestión de la calidad - Directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas.

Gráfico 2*Un Proceso para Gestionar la Competencia y el Desarrollo de las Personas*

Fuente: ISO 10015.

La gestión de la competencia y el desarrollo del personal de la OE, se puede establecer mediante el modelo anterior donde se identifica y aplica la metodología de PDCA (por sus siglas en inglés, Plan, Do, Check, Acción), planear, hacer, verificar y actuar; donde se muestran los elementos a realizar en cada fase, la cual más adelante se presenta una propuesta de implementación mediante una estructura de formatos.

Tabla 2

Determinación del Alcance del SGOE.

Servicios educativos	Descripción del servicio educativo	Cliente/ Estudiante	Producto educativo	Requisitos del producto educativo	
<i>Licenciatura en Educación Primaria</i>	Formar profesionales con la capacidad de diseñar, organizar y poner en prácticas estrategias y actividades didácticas, adecuadas a los grados y formas de desarrollo de los niños, considerando sus características sociales y culturales, así como su entorno familiar consciente de su influencia en su aprendizaje; con el fin de que alcancen los propósitos de conocimiento, desarrollo de habilidades y formación integral.	Estudiante de la licenciatura	El egresado de licenciatura con las competencias adquiridas propias de la licenciatura. *Acta de examen recepcional. *Título Profesional.	Requisito del Producto	Documento de referencia
				Acreditación de malla curricular y del plan de estudios Servicio social profesional liberado	Documento General de la Licenciatura... Reglamento de servicio social profesional
	Formar profesionales				

<i>Licenciatura en Educación Preescolar</i>	con la capacidad de conocer los intereses, motivaciones y necesidades de los niños para diseñar estrategias que les permitan desarrollarse de una mejor manera y aprender mediante juegos, cantos y actividades lúdicas, potenciando el desarrollo de la creatividad, la motricidad y los valores.			Acreditación de malla curricular y del plan de estudios Servicio social profesional liberado.	Documento Mapa Curricular Reglamento de estudios de la Licenciatura de la ENOL
<i>Licenciatura en Educación Especial.</i>	Formar profesionales: 1. A través de la detección oportuna de las alteraciones en el desarrollo de los niños y adolescentes y la identificación de necesidades educativas especiales.				

	2. Mediante la comprensión los procesos del desarrollo físico y psicomotor cognoscitivo, lingüístico y efectivo-social. 3. Especializados en algunas de las áreas de atención: Intelectual, Motriz y Auditiva y de Lenguaje.				
--	--	--	--	--	--

Nota. Fuente: Enol.

La descripción de los puestos de trabajo del personal tanto académico como administrativos de la OE se establecieron en una representación gráfica de organigrama mostrando los niveles jerárquicos.

Gráfico 3

Organigrama de la OE.

La competencia del personal de la OE que afecta la calidad de los servicios y productos académicos establecidos en base a la educación, formación, habilidades y experiencias se indican a continuación:

Puestos	Educación -nivel mínimo-.	Formación o especialidad	Habilidades, aptitudes, destrezas.	Experiencia -al menos-	Expedientes - evidencia objetiva-.
PTP		Educación	Idioma,		
PTC	Maestría	Calidad	orador, hardware, software	1 año	Documentos probatorios de competencias
Director - ra	Doctorado	Educación pedagogía, normal	Directivas, alto desempeño		
Subdirector - ra	Maestría	superior.			

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Una de las formas en que las personas demuestran las competencias profesionales hacia el SGOE dentro del plan de desarrollo humano de la organización se establece la identificación, desarrollo y mejora en la educación, formación, habilidades y experiencia alineadas a las directrices estratégicas de la misión, visión, estrategias, políticas y objetivos.

La finalidad del SGOE en la ENOL y UPN es la gestionar los procesos académicos y administrativos en el cumplimiento de los requisitos con la norma ISO 9001 e ISO 21001, en la demostración de su registro de certificación para apoyar la adquisición y desarrollo de competencias a través del proceso de enseñanza – aprendizaje e investigación. Así mismo en aumentar la percepción de aumentar la satisfacción de los estudiantes, el aseguramiento de la conformidad con los servicios y productos académicos, la eficacia y eficiencia de la mejora continua del SGC.

Uno de los aspectos fundamentales en la UPN y ENOL son los conocimientos de las personas con relación a los servicios y productos académicos, así como los procesos tanto administrativos como de enseñanza-aprendizaje, los cuales se han adquirido por las estructuras de las académicas, cuerpos colegiados, conferencias, seminarios, y coloquios. También las mejoras de los servicios y procesos han determinado las experiencias aprendidas en el intercambio y socialización entre pares, educadores y educandos.

La pertinencia e importancia de las responsabilidades y actividades de las personas que afectan la calidad de los servicios y productos académicos proporcionados por la ENOL y UPN a las partes interesadas pertinentes se determinan con su participación y motivación hacia ellos, mediante el desarrollo de los procesos de socializar los

conocimientos y utilizar las competencias del personal hacia los procesos de mejora continua de la formación de los estudiantes.

Otras maneras serían mediante el sistema de reconocimientos y recompensas de las evaluaciones individuales en los logros de los objetivos de la calidad. Así mismo de la calificación de sus habilidades, destrezas mediante la promoción del desarrollo del personal en los planes de vida y carrera profesional.

Dentro del clima organizacional se maneja la medición de los niveles de satisfacción de las necesidades y expectativas del personal en la organización.

Tabla 3

Recursos Humanos Requeridos para los Procesos Académicos y Administrativos

Tipo de recurso	Cantidad	Observación
-----------------	----------	-------------

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Con la información y datos contenidas en tabla anterior se trata de estimar la tipología y cantidad de personas requeridos para llevar a efecto los procesos académicos y administrativos para el SGOE.

Tabla 4

Atributos de las Actividades Académicas-Administrativas

Código:	Actividad:
---------	------------

Descripción:			
Anterior:		Siguierte:	
Recurso humano requerido:	Habilidades requeridas:	Otros recursos requeridos:	
Nivel de esfuerzo:			

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Los atributos de la actividad amplían la descripción de la actividad, identificando los múltiples componentes relacionados con cada una de ellas. Los componentes de cada actividad evolucionan con el tiempo.

Tabla 5

Funciones y Responsabilidades Académicas y Administrativas de los Recursos

Humanos

Función Rol	o Descripción- responsabilidad	Ámbito de decisión	Competencias necesarias
----------------	-----------------------------------	--------------------	----------------------------

Nota. Fuente: Elaboración propia.

La descripción transversal de los requerimientos del personal tanto académico como administrativo deberán manifestarse de manera puntual, como lo marca los títulos de las cuatro columnas del formato.

El área de recursos humanos en conjunto con el personal adscrito a los procesos deberán establecerlo. La función o rol tiene que ver con los factores críticos del desarrollo de las actividades importantes para lograr los objetivos y asegurar su gestión adecuada. El nivel de autoridad o responsabilidad delimitados en relación con el desempeño en la ejecución de las actividades y los propósitos relacionados con la función. La toma de decisiones en relación con el grado de autoridad dentro de los niveles jerárquicos de superioridad ascendentes establecidos previamente. Por último, la serie de capacidades y aptitudes demostrables para cada función o rol especificado para realizar las tareas a desempeñar en cada proceso.

Tabla 6

Directorio de Recursos Humanos del Personal Docente y Administrativo

Nombres	Apellidos	Función	Departamento o área	Lugar de trabajo	Horario	Tel- Cel.	Email
---------	-----------	---------	------------------------	------------------------	---------	--------------	-------

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Un listado con los datos e información de los generales del personal, amplía la comunicación y logro en el cumplimiento de las tareas a desarrollar entre los mismos al momento de gestionar adecuadamente su labor.

Tabla 7

Evaluación del Desempeño y Desarrollo del Personal Académico y Administrativo

Generalidades:	
Nombre del personal:	
Función:	
Departamento o área:	
Fecha	Fin:
Inicio:	

Competencias técnicas:

Objetivos de alcance		Valoración	
Indicador/meta	Comentarios		Supera expectativas
			Alcanza expectativas
			Área de mejora

Objetivos de calidad		Valoración	
Indicador/meta	Comentarios		Supera expectativas
			Alcanza expectativas
			Área de mejora

Objetivos de planificación (tiempo)		Valoración	
Indicador/meta	Comentarios		Supera expectativas
			Alcanza expectativas
			Área de mejora

Objetivos de presupuesto		Valoración	
Indicador/meta	Comentarios		Supera expectativas
			Alcanza expectativas
			Área de mejora

Competencias interpersonales:

Liderazgo		Valoración	
Indicador/meta	Comentarios		Supera expectativas
			Alcanza expectativas
			Área de mejora

Comunicación		Valoración	
Indicador/meta	Comentarios		Supera expectativas
			Alcanza expectativas
			Área de mejora

Trabajo en equipo		Valoración	
Indicador/meta	Comentarios		Supera expectativas
			Alcanza expectativas
			Área de mejora

Toma de decisiones		Valoración	
Indicador/meta	Comentarios		Supera expectativas
			Alcanza expectativas
			Área de mejora

Gestión de conflictos		Valoración	
Indicador/meta	Comentarios		Supera expectativas
			Alcanza expectativas
			Área de mejora

Asertividad		Valoración	
Indicador/meta	Comentarios		Supera expectativas
			Alcanza expectativas
			Área de mejora

Plan de desarrollo personal.

Fortalezas personales:

Áreas de mejora (objetivos a lograr):	
Acciones de desarrollo	Plazo
Observaciones:	

Nota: Fuente: Elaboración propia.

Existe un slogan para la calidad “lo que no se mide, no se mejora”, por lo anterior en la educación siempre ha existido la evaluación entre pares, por parte de los estudiantes hacia el personal docente y administrativo; así como para el proceso enseñanza-aprendizaje de los alumnos. El propósito de lo anterior es lograr los objetivos de desempeño en las competencias técnicas e interpersonales en un ambiente laboral apropiado.

El mejoramiento del desarrollo del personal tiene como punto de partida la evaluación integral y continua, por lo que se propone una planificación personal en el desarrollo de las personas que afectan a la calidad de los servicios y productos académicos.

Conclusiones

Las OE de nivel superior de la ENOL y la UPN actualmente han adoptado el modelo internacional de normalización ISO 9001 mediante el registro de certificación.

Se cumplió con el propósito u objetivo de la investigación aplicada al proporcionar una metodología estandarizada para alinear la planificación del SGC, mediante el cumplimiento de los requisitos del protocolo de calidad utilizando una serie de normas guía que coadyuven al desarrollo de la documentación del alcance, política, objetivos, planes y manual de la calidad.

Se recomienda la utilización de la norma ISO 21001 como herramienta para implementar calidad en el sector educativo.

Agradecimiento.

Al personal académico y administrativo de la ENOL y de la UPN No.111 y 113, en especial a la Dra. Alma Verónica Tavares Viramontes directora de la ENOL y la LACP. Blanca Jeannette Arévalo Ibarra representante de la dirección del SGC de la ENOL por el compromiso demostrado en la obtención del registro de certificación ISO 9001.

Referencias

- Hernández, H., Martínez, D. y Cardona, D. (2016). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, Ciencia y Libertad*. 1(11), 141-150.
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*. 40(88), 148-165.
- Organización Internacional de Normalización. (2021). *SGC- Directrices para la documentación del SGC*. (ISO 10013).
- Organización Internacional de Normalización. (2019). *Directrices para la gestión de competencias y el desarrollo de personas*. (ISO 10015).
- Organización Internacional de Normalización. (2020). *Gestión de la calidad – Orientación para la participación de personas*. (ISO 10018).
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *Organizaciones educativas – Sistema de gestión para organizaciones educativas – Requisitos con orientación para su uso*. (ISO 21001).
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *SGC- Directrices para la elaboración de planes de la calidad*. (ISO 10005).
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *SGC- Fundamentos y vocabulario*. (ISO 9000).

- Organización Internacional de Normalización. (2016). *SGC – Guía para la aplicación de ISO 9001*. (ISO/TS 9002).
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *SGC- Requisitos*. (ISO 9001).
- Sánchez, C. (2021). Adaptación de un SGC ISO 9001:2015 a la ISO 21001:2018 en programas de posgrado de un centro CONACYT-CIATEQ, A.C. *Pistas educativas*. (139), 79-94.
- Trujillo-Segoviano, J. (2014). El enfoque en competencias y la mejora de la educación. *Ra Ximhai*. 10(5), 307-322

Diagnóstico para el Mejoramiento de la Comunicación Interna de la Facultad de Ingeniería, de la UNACH.

Lic. Imelda Patricia Hernández Vázquez¹, Dr. Pedro Antonio Chambé Morales², Mtro.

Ricardo Gabriel Suarez Gómez³

Resumen

Para alcanzar las metas y objetivos de las instituciones, es necesario implementar procesos de calidad y acciones para la mejora continua. Deben realizarse diagnósticos específicos que evidencien la problemática que enfrentan los miembros de las instituciones. Del mismo modo, en las instituciones educativas, como en este caso de estudio, se requiere llevar a cabo diagnósticos para mejorar los procesos que aseguren el logro adecuado del perfil de egreso, así como el cumplimiento de los objetivos académicos y administrativos establecidos en la misión y visión.

¹ Maestrando en administración, terminal Administración Pública, actualmente personal Administrativo en la Facultad de Ingeniería de la UNACH, Imelda.hernandez81@unach.mx, teléfono celular 961 2294644, Universidad Autónoma de Chiapas

² Doctor en Sistemas Computacionales, actualmente Docente de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría y Administración C-I, de la UNACH, pedro.chambe@unach.mx, teléfono celular 961 2626572, Universidad Autónoma de Chiapas

³ Maestro en Dirección Estratégica de Tecnologías de la Información, actualmente Docente de Tiempo Completo de la Facultad de Ingeniería de la UNACH, rsuarez@unach.mx, teléfono celular 961 1229180, Universidad Autónoma de Chiapas

Este estudio presenta los resultados del diagnóstico aplicado a los miembros de la Facultad de Ingeniería, con el objetivo de evidenciar las necesidades de comunicación interna mediante la aplicación de instrumentos de evaluación diseñados para este fin. Se detectan mejoras factibles de aplicar para garantizar los procesos de calidad y mejora continua, buscando lograr una comunicación efectiva entre directivos, docentes, administrativos y alumnos.

En el análisis de los resultados, se observa que la comunicación interna entre los miembros de la organización obtiene una calificación cualitativa de regular a buena.

Palabras claves: comunicación organizacional, comunicación interna, canales de comunicación.

Introducción

Los diagnósticos permiten conocer la situación por la que atraviesa una institución, tal y como menciona Sandoval (2019):

Las bases del Diagnóstico Organizacional es que al igual que las personas, las empresas deben someterse a exámenes periódicos para identificar posibles problemas antes de que éstos se tornen graves, ya que permite prevenir o realizar mejoras en determinados aspectos incidiendo directamente los miembros de la organización para alcanzar de manera eficiente los objetivos y metas de una organización. (p. 29)

En el año 2020 la Dirección General de Planeación de la Universidad Autónoma de Chiapas comenzó a realizar diagnósticos en cada Unidad Académica con el fin de mejorar los procesos académicos y administrativos. Estos diagnósticos se llevaron a cabo de manera participativa, involucrando a directivos, personal académico, personal administrativo y alumnos para identificar oportunidades de mejora. Como resultado de estos diagnósticos, se propuso realizar un diagnóstico de comunicación efectiva dentro de la Facultad de Ingeniería.

El objetivo de este diagnóstico es identificar áreas de oportunidad que permitan establecer mejores prácticas, implementar acciones para cerrar brechas y brindar capacitación al personal académico, administrativo y a los alumnos. Se diseñaron instrumentos de medición específicos para cada grupo de estudio, que consistieron en entre 12 y 17 preguntas. Estos instrumentos se distribuyeron mediante un formulario de Google Forms y se aplicaron a directivos, administrativos, docentes y alumnos.

Los resultados evidenciaron cuales son las preguntas centrales que obtuvieron calificación más baja, los medios de comunicación que se emplean, los rangos de edades que las conforman, los grupos que tienen mayores inconformidades, entre otros. Las acciones de mejora aplicables se encuentran específicamente en el grupo de alumnos, que es donde se encuentra la mayor cantidad de inconformidades debido a que no se utilizan los medios y canales adecuados para la comunicación con cada alumno que forma parte de la Facultad, cabe destacar que la comunicación se da entre los representantes de grupo.

Referentes teóricos

Dentro de las teorías utilizadas en la investigación se destacan conceptos importantes como la comunicación, las barreras de la comunicación, la comunicación formal e informal, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y la comunicación organizacional, entre otros. Estos conceptos resultan fundamentales para comprender y analizar el fenómeno de la comunicación en el contexto estudiado. La importancia de la comunicación radica en el hecho de que las personas viven inmersas en un mundo globalizado, donde existen numerosos medios digitales que permiten enviar información de manera rápida y eficiente, poniendo al alcance de cualquier individuo datos útiles y oportunidades relevantes. Rivero (2017) que: “en

los momentos actuales, informar y comunicar son dos grandes desafíos para la calidad de la gestión de las instituciones de la administración pública, pero al propio tiempo son generadoras de grandes oportunidades, si se aprovechan debidamente” (p. 4). Esto marca la pauta para comprender que siempre se pueden aprovechar las brechas y generar oportunidades que contribuyan a mejorar la eficiencia de los procesos.

Como se mencionó previamente, el diagnóstico juega un papel fundamental en la prevención de futuros problemas y en la mejora de diversos aspectos. Entre los problemas que pueden ser identificados mediante el diagnóstico se encuentran las barreras de la comunicación. Según Llacuna Morena & Pujol Franco (2005), estas barreras pueden ser de naturaleza psicológica, física, semántica y otras (p. 2-3). Además, Gibson et al. (2009) mencionan otras barreras que también obstaculizan la efectividad de la comunicación, tales como el filtrado, la percepción selectiva, la sobrecarga de información, las emociones, el lenguaje, la comunicación aprensiva, las diferencias de género y la comunicación políticamente correcta (p. 435-443). Estos y otros factores dificultan una comunicación efectiva, por lo tanto, resulta importante detectar y establecer acciones para contrarrestarlos.

En la actualidad, los medios de comunicación poseen una influencia significativa que puede generar cambios en la cultura, la política y la economía, como señala Gutiérrez et al. (2010). Estamos inmersos en un campo de la comunicación: “Un sistema relacionado y conexas con otros sistemas que mantiene una interacción, un intercambio constante y necesario con su entorno, que provoca un importante impacto en el entorno sociocultural contemporáneo”. (P.270)

En el ámbito de la comunicación organizacional, Guzmán (2012), citando a Miguel Pérez, lo describe como: “La comunicación es un sistema, esto implica que el

subsistema técnico y humano, es decir, los medios que se utilizan para enviar información y las personas que se comunican entre sí directamente, están interrelacionados y son interdependientes”. (P. 11). Esto implica que tanto los aspectos tecnológicos como los aspectos humanos son elementos fundamentales y que se complementan mutuamente en el proceso de comunicación dentro de una organización.

La comunicación organizacional se refiere al intercambio de mensajes entre todas las personas que forman parte de una organización, así como con el público externo. Este enfoque indica que la comunicación organizacional no funciona de manera aislada, sino que está interrelacionada con diversos elementos. Por lo tanto, es importante cuidar y gestionar todos estos elementos que están relacionados con la comunicación para lograr una efectiva y coherente interacción tanto interna como externa en la organización.

Seeger (2001) menciona que: “Las empresas tienen que mantenerse actualizadas, cotidianamente aumenta la competencia y las necesidades de que exista una mejora con su público interno y externo”. Las instituciones, tanto en su ámbito interno como externo, evolucionan y se adaptan, y es crucial cuidar y trabajar en ambos aspectos, ya que no pueden cumplir su función de manera aislada. Por ejemplo, el ámbito interno no podría existir sin el público externo al cual se le proporciona productos o servicios, y el ámbito externo no puede existir sin una previa organización de los actores internos. En base a esto, es necesario procurar y trabajar para que tanto la comunicación interna como externa sean efectivas en términos de su objetivo.

Dentro de las organizaciones, la información fluye a través de dos formas: la formal y la informal. La comunicación formal se refiere al uso de canales y medios establecidos por la propia organización, que son reconocidos y respetados por los miembros para

transmitir información entre ellos. Ejemplos de estos canales son los documentos oficiales como memorandos, correos institucionales, oficios, etc., tal como señalan León y Mejía (2011): "La comunicación formal es aquella que se efectúa y transmite por canales concebidos para que sea recibida por un público y que responda a unos objetivos o pretensiones" (p. 40). En este tipo de comunicación, se busca que la información se transmita de manera clara y precisa, siguiendo los protocolos y objetivos establecidos por la organización.

Otra forma de comunicación dentro de una organización es la comunicación informal, que ocurre inevitablemente debido a los círculos sociales y las relaciones personales entre los colaboradores. En este tipo de comunicación, la información tiende a fluir rápidamente, pero a menudo es solo en forma de rumores y carece de veracidad. La comunicación informal no se limita solo a la oralidad, ya que también puede manifestarse de manera escrita, como a través de mensajes y los diversos medios de comunicación utilizados en la actualidad.

Estos medios permiten que los mensajes se difundan casi instantáneamente y lleguen a un gran número de personas. Es importante tener en cuenta que la información transmitida de forma informal puede ser subjetiva y no contar con la validación o respaldo oficial de la organización.

Como se mencionó anteriormente, dentro de la comunicación informal surgen los rumores, los cuales son información que se escapa o se genera con la intención de provocar alguna reacción entre los colaboradores. Estos rumores se transmiten de boca en boca y tienden a sufrir distorsiones, ya que las personas seleccionan o modifican la información de acuerdo a sus propios intereses.

Es importante tener en cuenta que la comunicación informal y los rumores son inevitables en cualquier organización. Sin embargo, es responsabilidad del directivo

mantenerse firme y, en caso necesario, recurrir a comunicados oficiales y formales para contrarrestar esa información que pueda afectar a la empresa. De esta manera, se busca brindar claridad y evitar malentendidos o confusiones entre los colaboradores.

Con el avance de las TICs, se ha desarrollado una amplia gama de herramientas digitales que satisfacen las necesidades de empresas, organizaciones, instituciones y la sociedad en general. La correcta implementación de las TIC en el entorno laboral y social contribuye a optimizar los procesos de flujo de información, lo que a su vez mejora el desempeño de los miembros de un grupo.

Según Chen (2019), “Las TIC son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.” (Parr.1)

La prevención es fundamental en cualquier ámbito, ya que permite evitar gastos innecesarios, ahorrar tiempo, corregir fallas y mejorar los procesos. En este sentido, la elaboración de un diagnóstico de necesidades proporciona las herramientas necesarias para llevar a cabo estas tareas, no solo en el ámbito académico, sino también con fines prácticos y en busca de una cultura de mejora continua.

Problema

La propuesta surge de la necesidad de alumnos y docentes de establecer una comunicación efectiva en la Facultad de Ingeniería. En reuniones, tanto los alumnos como los docentes expresaron la importancia de contar con una comunicación efectiva para llevar a cabo los diferentes procesos académicos y administrativos dentro de la Facultad, y así alcanzar los objetivos institucionales.

El problema central de la investigación se centra en la eficiencia de la comunicación interna entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería. Esta problemática fue identificada durante una reunión de planeación participativa con enfoque sistémico, organizada por la Dirección General de Planeación en el año 2020, en la cual participaron tanto alumnos como docentes de la Facultad. El propósito de dicha reunión fue formalizar proyectos estratégicos institucionales y durante el proceso se evidenció la necesidad de mejorar la comunicación interna para lograr una mayor eficiencia en los procesos de la Facultad.

Método

La investigación se clasifica como exploratoria, ya que no se encontraron estudios previos relacionados con la comunicación en la Facultad de Ingeniería. Desde una perspectiva cualitativa, se analizaron las experiencias y percepciones de los diferentes grupos, así como la interpretación subjetiva del investigador. Para ello, se utilizaron entrevistas como método de investigación. Se analizaron los conceptos de comunicación y las interacciones sociales con el objetivo de identificar patrones y comportamientos generales que permitieran tomar decisiones y realizar ajustes para mejorar la comunicación interna en la Facultad.

También se abordó desde el punto descriptivo: al aplicarse una encuesta semiestructurada, a los docentes, administrativos, directivos y alumnos, a través del cual se detectaron las deficiencias comunicacionales (estudio de las variables) lo que se busca es describir que elementos importantes influyen en el proceso de

comunicación, a su vez, permitirá plantear las estrategias de mejoramiento, referente a comunicación.

Para la aplicación del instrumento de medición diseñado, se llevó a cabo un muestreo aleatorio estratificado que incluyó a los cuatro grupos de estudio: directivos, docentes, administrativos y alumnos. El instrumento de medición consta de reactivos que permiten evaluar el estado de la comunicación interna, los canales de comunicación utilizados y los medios empleados. También se busca obtener una valoración cualitativa de la comunicación existente entre los diferentes grupos. Este enfoque de muestreo estratificado asegura la representatividad de cada grupo y permite obtener una visión completa y precisa de la situación de la comunicación interna en la facultad.

Se analizaron los resultados por cada grupo de manera aislada para posteriormente verificar la congruencia de sus respuestas correlacionándolos. Cada grupo está conformado de la siguiente manera: los docentes los constituyen un total de 95 personas, el personal administrativo está compuesto por un total de 43 personas, los directivos son un total de 7 y los alumnos la compone una población de 1500.

Se utilizaron cuestionarios semiestructurados para recopilar datos de cada grupo que forma parte de la Facultad de Ingeniería. Se diseñó un cuestionario específico para los directivos, otro para los docentes, uno adicional para los administrativos y uno más dirigido a los alumnos.

Cada cuestionario contenía entre 12 y 17 preguntas, las cuales permitieron obtener información relevante sobre la percepción y experiencia de cada grupo en relación a la comunicación interna.

Para el análisis de los datos recopilados, se aplicó el método de estadística descriptiva. Este enfoque nos permitió organizar y resumir los datos obtenidos a través de tablas y gráficos, brindando así un panorama general de cada subgrupo y facilitando el análisis. Para llevar a cabo este análisis, se utilizó la hoja de cálculo de Microsoft Excel, que proporciona las herramientas necesarias para procesar los datos recopilados y generar tablas y gráficos que faciliten su interpretación y visualización.

El análisis de cada subgrupo nos brindó una visión detallada de la perspectiva comunicacional de cada uno de ellos, lo cual nos situó en la realidad actual de la comunicación interna. A través de la correlación de las respuestas a las preguntas centrales de nuestra investigación, pudimos identificar patrones y relaciones entre los distintos grupos, lo que a su vez nos permitió desarrollar propuestas de mejora de la comunicación que se adaptaran a las necesidades y expectativas de cada miembro de la comunidad universitaria. Estas propuestas de mejora se elaboraron de manera colaborativa, involucrando a todos los actores relevantes en el proceso.

Objetivo: realizar un diagnóstico de las necesidades de comunicación en la Facultad de Ingeniería, con el fin de identificar las acciones de mejora necesarias y garantizar procesos de comunicación efectiva entre los directivos, docentes, administrativos y alumnos.

Preguntas de Investigación:

¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores de la Facultad de Ingeniería?

¿Que nos aportara el diagnóstico?

¿Si se llevara a cabo las propuestas realmente mejoraría la comunicación?

Instrumentos

Fig. 1 Síntesis de encuestas directivos

Directivos	
1. ¿Cuál es su género?	De acuerdo a población encuestada el 67% de los directivos, pertenece al género femenino, mientras que el 33 % al género masculino.
2. ¿Cuál es su edad?	De la población encuestada el 50% tiene entre 41 a 50 años, seguido del 33 % en la que tienen un rango de edad de más de 60 años, y el 17 restante tiene entre 51 a 60 años.
3. ¿Considera que la comunicación organizacional en la Facultad de Ingeniería responde a una estrategia institucional de la UNACH?	el 83% piensa que la comunicación organizacional se da de acuerdo a las estrategias de la institución, mientras que el 17% restante no cree que la comunicación de deba a una estrategia institucional.
4. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y docentes?	El 83% consideran buena la efectividad de la comunicación entre ellos y los docentes, mientras que el 17 % restante la considera regular.
5. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y personal administrativo?	Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran buena la efectividad de la comunicación entre directivos y administrativos, mientras que el 17 % la considera regular
6. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre directivos y estudiantes?	83% consideran buena la efectividad de la comunicación entre directivos y estudiantes, mientras que el 17 % la considera regular.
7. ¿Qué canales de comunicación utiliza con mayor frecuencia para difundir información a la comunidad universitaria?	El 83% usan Whatsapp, como medio de comunicación más usual, seguido del 67 % usando correo electrónico y comunicando en reuniones, y como último recurso utilizan lonas y carteles y comunicación de persona a persona para difundir
8. ¿Considera que la comunicación con los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería es veraz y precisa?	Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran la comunicación como veraz y precisa, mientras que el 17 % no la considera así
9. ¿Cómo calificaría la comunicación oportuna que brinda la Facultad de Ingeniería a la comunidad universitaria?	Los directivos de la Facultad de Ingeniería correspondiente al 83% consideran la comunicación oportuna como buena, mientras que el 17 % la considera regular.
10. ¿Considera que se realiza la retroalimentación del trabajo docente en la Facultad de Ingeniería?	EL 83% consideran que se realiza retroalimentación del trabajo docente, mientras que el 17 % la considera que solamente algunas veces.
11. ¿Considera que los mecanismos internos de comunicación contribuyen al logro de los objetivos institucionales?	83% consideran los mecanismos internos de comunicación contribuyen al logro de los objetivos institucionales, mientras que el 17 % dice que no es así.
12. ¿Se evalúa que la información sea oportuna, útil y confiable antes de ser comunicada a los miembros de la comunidad universitaria?	83% consideran que la información se evalúa antes de ser comunicada, para que esta sea útil, oportuna y confiable, mientras que el 17 % dice que esta se evalúa algunas veces.
13. ¿La comunicación actual favorece el desempeño de los docentes, administrativos y estudiantes de la Facultad de Ingeniería?	83% consideran que la comunicación actual favorece el desempeño de los docentes administrativos y estudiantes, mientras que el 17 % dice que algunas veces.
14. ¿Qué esperan y valoran los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería de acuerdo a su criterio?	El 100% de los directivos de la Facultad de Ingeniería coinciden que los miembros de la comunidad universitaria valoran la información oportuna y pertinente, por otro lado el 33% que creen que, lo menos valorado es la asesoría y acompañamiento.
15. ¿Cómo considera que la comunicación institucional contribuye al logro de los objetivos?	El 83% de los directivos de la Facultad de Ingeniería consideran que la comunicación apoya a logro de los objetivos y metas así como a la interacción con la comunidad universitaria, por otro lado lo que menos creen es en la integración, con un 33% de posibilidades.
16. ¿Con qué frecuencia se evalúan los resultados de las estrategias de comunicación en la Facultad de Ingeniería?	El 67% de los directivos de la Facultad de Ingeniería coinciden que los resultados de las estrategias de comunicación se evalúan cuando les es solicitado, el 17% piensa que es semestral y el 16% restante semanalmente.
17. ¿Cómo se mide el impacto de las estrategias o acciones relacionadas con la comunicación organizacional de la Facultad de Ingeniería?	El 50% de los directivos de la Facultad de Ingeniería coinciden en que el impacto de las estrategias y acciones de comunicación se miden a través del logro de los resultados y el cumplimiento de lo programado, mientras que lo menos observado para medir el impacto es través de las observaciones, comentarios, indicadores de satisfacción y evaluaciones específicas.

Fuente: Elaboración propia (2023)

Fig. 2 síntesis de encuestas docentes

Docentes	
1.- ¿Cuál es su género?	El 83% pertenece al género femenino y el 17 % restante al género masculino.
2. ¿Cuál es su edad?	El 56% tiene entre 41 a 50 años, seguido del 22 % en la que las personas tienen un rango de edad de entre 31 a 40 años, el 11 % tiene de 51 a 60 años y el 11 restante tiene menos de 30 años.
3. ¿Cuál es su categoría?	De acuerdo a la muestra el 50% corresponde a la categoría de tiempo completo, seguido del 33% que son docentes de asignatura, el 13 % es de medio tiempo y solamente el 4% corresponde a la categoría de técnico académico
4. Grado máximo de estudios	De acuerdo a la muestra el 46% cuenta con grado de maestría, muy similar al 43% que cuentan con grado de estudios de doctorado y solamente el 11% tiene solamente Licenciatura
5. ¿Qué canales de comunicación utiliza la Facultad de Ingeniería para informar a los docentes sobre eventos, noticias, acontecimientos o procesos institucionales, entre otros?	De acuerdo a la muestra encuestada el canal más utilizado para transmitir información es el whatsapp con un 91 %, seguido del correo electrónico con un 87%, posteriormente encontramos a los oficios y circulares con un 78%, el medio de comunicación menos utilizado en la Facultad es a través de lonas y carteles
6. ¿Considera que la Facultad de Ingeniería emplea los instrumentos adecuados para establecer la comunicación de los profesores con directivos, administrativos y	El 87% de los docentes encuestados considera que la Facultad de Ingeniería emplea los instrumentos adecuados para establecer comunicación entre los demás integrantes de la Facultad.
7. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera que afecten a la comunicación en la Facultad de Ingeniería?	El 74% de los docentes encuestados considera que ningún aspecto afecta la comunicación, el 13 %. Considera que los mensajes pocos claros afectan la comunicación el 7% dice q los canales no institucionales, el 4% avisar con poco tiempo y el 2% no contar con redes sociales.
8. ¿Cómo considera que fluye principalmente la información en la Facultad de Ingeniería?	Para el caso de los docentes, ellos consideran que la información fluye principalmente de Secretario Académico a profesor, el 41% considera que esta fluye de igual manera entre los demás integrantes (secretario académico, personal administrativo, director), 7% de personal advo, a docente, 2% piensa que a través del director a profesor, el mismo porcentaje que creen que la información fluye a través de los alumnos
9. ¿Cómo calificaría la comunicación entre docentes y directivos?	: EL 78% de los docentes de la Facultad de Ingeniería califica la comunicación entre docentes y directivos como buena, 20% como regular y solamente el 2% como mala.
10. ¿Cómo calificaría la comunicación entre docentes y personal administrativo?	EL 70% de los docentes de la Facultad de Ingeniería califica la comunicación entre docentes y Administrativos como buena, 26% como regular y el 4% restante como mala.
11. ¿Cómo calificaría la comunicación entre docentes y alumnos?	EL 85% de los docentes de la Facultad de Ingeniería califica la comunicación entre docentes y alumno como bueno, y el 15% restante como regular.
12. ¿Considera que la comunicación oficial es oportuna?	EL 76% de los docentes de la Facultad de Ingeniería considera que la comunicación oficial es oportuna, el 22 % dice que algunas veces y el 2% restante dice que no es oportuna.
13. ¿En qué medida considera usted que sea importante la comunicación oportuna para el desempeño de sus funciones docentes?	EL 98% de los docentes de la Facultad de Ingeniería consideran que la comunicación oportuna, es muy importante para el desempeño de sus funciones y el 2% restante dice que no es importante.
14. ¿Los directivos retroalimentan su trabajo?	EL 59% de los docentes de la Facultad de Ingeniería consideran que existe retroalimentación de su trabajo, el 32 % dice que algunas veces y el 9% restante dice que no.
15. Respecto a la información ¿Qué dificultades ha percibido?	EL 72% de los docentes de la Facultad de Ingeniería dicen no tener ningún problema con la información recibida, el 15 % dice que la información llega a destiempo y el 13% restante dice que la información es poco clara o insuficiente.
16. ¿Considera que la comunicación en general con profesores, administrativos, directivos y alumnos es asertiva?	EL 89% de los docentes de la Facultad de Ingeniería consideran que la comunicación en general con los demás miembros de la comunidad universitaria es asertiva el 9 % dice que la no lo es y el solamente el 2% que no lo sabe

Fuente: Elaboración propia (2023)

Fig. 3 síntesis de encuestas administrativos

Administrativos	
1.- ¿Cuál es su género?	El 83% pertenece al género femenino y el 17 % restante al género masculino.
2. ¿Cuál es su edad?	El 56% tiene entre 41 a 50 años, seguido del 22 % en la que las personas tienen un rango de edad de entre 31 a 40 años, el 11 % tiene de 51 a 60 años y el 11 restante tiene menos de 30 años.
3. ¿Considera que la comunicación organizacional en la Facultad de Ingeniería responde a una estrategia institucional de la UNACH?	El 78% piensa que la comunicación organizacional responde a una estrategia de la institución, mientras que el 22% restante no cree que la comunicación deba a una estrategia institucional.
4. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre personal administrativo y docentes?	El 50% consideran regular la efectividad de la comunicación entre ellos y los docentes, mientras que el 44 % la considera buena y el 6% restante como mala.
5. ¿Cómo calificaría la efectividad de la comunicación e información entre personal administrativo y directivos?	El 56% considera buena la efectividad de la comunicación entre ellos y los directivos, mientras que el 39 % la considera regular y el 5% la considera mala.
6. ¿Qué canales de comunicación utiliza con mayor frecuencia para difundir información a la comunidad universitaria?	El 59% usan Whatsapp y oficios y circulares, como medio de comunicación más usual, seguido del 53 % usando correo electrónico y como último recurso usan las llamadas telefónicas con un 3%.
7. ¿Considera que la comunicación con los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería es veraz y precisa?	Al 78% considera la comunicación veraz y precisa con los demás miembros de la comunidad, y el 22 % l no considera que sea así.
8. ¿Cómo calificaría la información que brinda desde su área a la comunidad	El 89% del personal Administrativo considera que la Información brindada desde su área es buena, mientras que el 11% piensa que esta
9. ¿Considera que los mecanismos internos de comunicación contribuyen al logro de los objetivos de la Facultad de Ingeniería?	El 78% del personal Administrativo considera que los mecanismos internos contribuyen al logro de los objetivos de la Facultad, mientras que el 22% piensa que los mecanismos de comunicación, no están contribuyendo al logro de los mismos.
10. ¿Se evalúa que la información sea oportuna, útil y confiable antes de ser comunicada a los miembros de la comunidad universitaria?	El 61% del personal Administrativo dice que la información es evaluada antes de ser comunicada los miembros de la comunidad para que esta sea oportuna, útil y confiable, el 28% dice que algunas veces se evalúa y el 11% restante dice que no es evaluada antes de ser comunicada.
11. ¿La comunicación actual contribuye al desempeño de los docentes, administrativos y estudiantes de la Facultad de Ingeniería?	El 56% del personal Administrativo dice que la información actual contribuye al desempeño de los docentes, administrativos y estudiantes, el 39% cree que algunas veces y el 5% restante dice que la información actual no contribuye al desempeño de los docentes, administrativos
12. ¿Qué esperan y valoran los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ingeniería de acuerdo a su criterio?	El 72% concuerdan que los miembros valoran y esperan información pertinente y oportuna, en un 50% dicen que valoran comunicación efectiva y de impacto, y lo que menos creen que esperan y valoran los miembros de la Facultad es, la relación con los grupos de interés.
13. ¿Con qué frecuencia se evalúan los resultados de las estrategias de comunicación en la Facultad de Ingeniería?	El 67% dice que, los resultados de las estrategias se miden cuando se solicitan, el 17 % semestral, el 11% que, no se evalúa y el 5% dice que es evaluada mensualmente.
14. ¿Cómo se mide el impacto de las estrategias o acciones relacionadas con la comunicación organizacional de la Facultad de Ingeniería?	Un 94% comenta que el impacto de las estrategias se mide a través de los indicadores, el 39% con el cumplimiento de lo programado, dentro de las acciones que menos cree que se utilizan para medir se encuentran las evaluaciones específicas y un 6% desconoce cómo se miden.

Fuente: Elaboración propia (2023)

Fig. 4 síntesis de encuestas alumnos

Alumnos	
1.- ¿Cuál es su género?	el 78% pertenece al género masculino, mientras que el 21 % al género femenino y el 1% restante prefieren no decirlo
2. ¿Cuál es su edad?	el 48% tiene entre 19 a 20 años, seguido del 24 % en la que los alumnos tienen un rango de edad de entre 17 a 18 años, el 19 % tiene de 21 a 22 años y el 9% restante tiene 23 o más años.
3. ¿En qué semestre te encuentras?	el 27% tiene pertenece al segundo semestre, seguido del 26% en la que los alumnos son de primer semestre, el 12 % de tercer semestre, 10% de quinto semestre 8% de octavo semestre, el mismo porcentaje que de sexto semestre, 4% pertenece al 10 semestre, 3% al cuarto semestre y el 2% al séptimo semestre.
4. ¿Qué canales de comunicación utiliza la Facultad de Ingeniería para informar a sus estudiantes sobre convocatorias, reuniones, acontecimientos, noticias, o eventos, entre otros?	80% usan Whatsapp, como medio de comunicación, seguido del 67 % usando correo electrónico y comunicando en reuniones, y como último recurso utilizan lonas y carteles y comunicación de persona a persona para difundir información
5. ¿Consideras que la Facultad de Ingeniería emplea los instrumentos adecuados para establecer la comunicación de los estudiantes con directivos, administrativos y docentes?	De acuerdo a muestra encuestada el 72% considera que la Facultad emplea los instrumentos adecuados para establecer comunicación con los miembros de la comunidad, mientras que el 28 % dicen que no se emplean los instrumentos adecuados.
6. ¿Consideras estar informado completamente respecto a las actividades que se desarrollan en la Facultad de Ingeniería?	el 52% de los alumnos, considera estar completamente informado respecto las actividades que se desarrollan en la Facultad, y el 48 % restante dice no estarlo
7. ¿Haz tenido algún problema o inconveniente por la falta de comunicación o veracidad de la información en dichos canales de comunicación?	De acuerdo a muestra encuestada el 79% de los alumnos no ha tenido ningún inconveniente por la falta de comunicación, y el 21 % restante si ha tenido algún tipo de problema relacionado con la comunicación
8. ¿Las quejas, inquietudes o inconformidades son escuchadas y atendidas a través de los canales de comunicación?	el 64% de los alumnos mencionan que sus quejas e inquietudes ha sido resueltas a través de los canales de comunicación, y el 36 % restante sus quejas e inquietudes no ha sido atendidas.
9. ¿Cómo calificarías la calidad de los canales de comunicación de la Facultad de Ingeniería?	el 67% de los alumnos califican como regular los canales de comunicación, el 30% califica de buena a la comunicación y el 3 % restante la califica como mala.
10. ¿Cómo calificarías en general la comunicación con los directivos de la Facultad de Ingeniería?	El 66% de los alumnos de la Facultad califican como regular la comunicación con los directivos, el 28% la califica como buena y el 6% restante como mala.
11. ¿Cómo calificarías en general la comunicación con el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería?	El 61% de los alumnos de la Facultad califican como regular la comunicación con el personal administrativo, el 35% la califica como buena y el 4% restante como mala.
12. ¿Cómo calificarías en general la comunicación con tus profesores?	El 46% de los alumnos de la Facultad califican como buena la comunicación con los profesores, el mismo porcentaje que lo califica como regular y el 8% restante como mala.

Fuente:

Elaboración propia (2023)

Resultados

El análisis de los resultados revela que la comunicación interna entre los docentes de la Facultad de Ingeniería es en su mayoría satisfactoria. Según las respuestas obtenidas, la mayoría de los docentes considera que la Facultad utiliza los instrumentos adecuados para establecer la comunicación con los demás miembros de la comunidad universitaria.

Además, más del 70% de los docentes califican como buena la comunicación con los directivos, administrativos y alumnos. Esto indica que existe un nivel aceptable de interacción y flujo de información entre estos grupos dentro de la Facultad.

En cuanto a los canales de comunicación utilizados, se destaca que el 91% de los docentes emplea los canales apropiados para transmitir información. Esto demuestra que la información está siendo enviada por los medios adecuados, lo que contribuye a una comunicación efectiva y eficiente.

Estos hallazgos permiten identificar aspectos positivos en la comunicación interna de la Facultad de Ingeniería, lo que indica una base sólida para el desarrollo de acciones de mejora y fortalecimiento de la comunicación en aquellos aspectos donde se identifiquen deficiencias o áreas de oportunidad. Es importante considerar estas recomendaciones como parte de un proceso de mejora continua y optimización de la comunicación interna en la Facultad.

Los resultados del análisis de los directivos indican que en general perciben la comunicación en la Facultad de Ingeniería como buena con los demás subgrupos de estudio. Un 83% de los directivos considera que la comunicación es veraz y precisa,

lo que demuestra una percepción positiva de la calidad de la información que se intercambia.

Además, el mismo porcentaje de directivos (83%) opina que la comunicación actual favorece el desempeño de los docentes, administrativos y alumnos. Esto sugiere que la comunicación interna en la Facultad es vista como un elemento que contribuye al logro de los objetivos institucionales y al buen funcionamiento de la comunidad universitaria.

En cuanto a los administrativos, se observa que utilizan principalmente herramientas como WhatsApp y oficios circulares para comunicarse. Aunque el correo electrónico también es utilizado, en un porcentaje similar (53%). Sin embargo, es importante destacar que solo el 56% de los administrativos considera que la comunicación actual contribuye al desempeño de los docentes, administrativos y alumnos. Esto indica que existe una oportunidad de mejora en la forma en que se establece la comunicación entre los administrativos y los demás subgrupos.

Además, se identifica que aproximadamente el 50% de los administrativos califica como regular la efectividad de la comunicación con los docentes y directivos. Esto sugiere la necesidad de trabajar en la estandarización de los canales informativos y en la mejora de la efectividad de la comunicación entre estos grupos, con el objetivo de reducir las discrepancias y lograr una comunicación más fluida y eficiente.

Estos hallazgos proporcionan información valiosa para la identificación de áreas de mejora en la comunicación interna de la Facultad de Ingeniería, particularmente en lo que respecta a los administrativos. Se recomienda realizar acciones orientadas a fortalecer la comunicación y promover el uso de canales efectivos y estandarizados,

buscando una mayor coherencia y colaboración entre los diferentes subgrupos de la comunidad universitaria.

Los resultados del análisis de los alumnos reflejan que hay una parte significativa de estudiantes (52%) que considera estar completamente informada. Esto indica que existe una brecha en la comunicación interna de la Facultad de Ingeniería en lo que respecta a la información que se proporciona a los alumnos.

Además, solo el 46% de los alumnos califica como buena la comunicación con los docentes, lo cual sugiere que se deben implementar acciones para fortalecer y mejorar la comunicación entre estos dos grupos. Es importante que los alumnos se sientan escuchados y comprendidos por los docentes, y que la información que se les brinde sea clara y efectiva.

En cuanto a los canales de comunicación, el 67% de los alumnos los califica como regulares. Esto indica que existe una oportunidad de mejora en la forma en que se transmiten y reciben los mensajes dentro de la Facultad. Es importante revisar y evaluar los canales existentes y considerar la implementación de nuevos canales que sean más efectivos y accesibles para los alumnos.

Se sugiere trabajar en la mejora de los canales de comunicación para asegurar que la información llegue de manera directa y oportuna a los alumnos, evitando que dependan únicamente de intermediarios como representantes de grupo u otros medios menos efectivos. Esto permitirá que los alumnos se mantengan debidamente informados y puedan participar activamente en la vida académica y administrativa de la Facultad.

En resumen, los resultados evidencian la necesidad de implementar acciones para mejorar la comunicación con los alumnos, tanto en términos de la información que se les brinda como de los canales utilizados. Es importante garantizar que los alumnos estén debidamente informados y tengan acceso a una comunicación efectiva con los docentes y demás miembros de la comunidad universitaria.

Conclusiones

Las propuestas de mejora que se plantean pueden contribuir a fortalecer los procesos comunicativos en la Facultad de Ingeniería. A continuación, se detalla cada una de las propuestas:

1. Capacitación sobre temas de comunicación y tecnología: Brindar capacitación a todos los miembros de la comunidad universitaria en temas relacionados con la comunicación efectiva y el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación. Esto permitirá mejorar las habilidades comunicativas de los miembros y actualizar sus conocimientos sobre las herramientas tecnológicas disponibles.
2. Instalar un canal oficial de comunicación: Implementar un canal oficial de comunicación a través de alguna plataforma adecuada. Esta herramienta permitirá agilizar la comunicación interna, facilitar el intercambio de información y mantener una comunicación directa y efectiva entre los diferentes grupos de la Facultad.
3. Elaborar un manual sobre los procesos de comunicación interna y externa: Desarrollar un manual que describa de manera clara y precisa los procesos de

comunicación interna y externa de la Facultad. Este manual servirá como una guía de referencia para todos los miembros, proporcionando lineamientos y pautas a seguir en la comunicación cotidiana.

4. Retroalimentar la evaluación de comunicación cada 6 meses: Realizar evaluaciones periódicas de la comunicación interna en la Facultad, con una frecuencia de cada 6 meses. Estas evaluaciones permitirán obtener retroalimentación sobre el estado de la comunicación, identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias implementadas.

Estas propuestas buscan fortalecer los canales de comunicación, mejorar las habilidades comunicativas de los miembros de la Facultad y establecer procesos más efectivos y eficientes. Es importante destacar que la implementación de estas acciones debe ser acompañada de un seguimiento y evaluación continuos para garantizar su efectividad y realizar ajustes si es necesario.

Referencias

- Chen, Caterina (2019). "TIC (Tecnologías de la información y la comunicación)". En: *Significados.com*. Disponible en: <https://www.significados.com/tic/> Consultado: 22 de abril de 2023, 10:49 pm.
- Gibson, J. I. (2009). McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos.: https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos
- Gutiérrez, B., Rodríguez, M. I., & Camino, M. (2010). El papel de los medios de comunicación actuales en la sociedad contemporánea española. *Signo y Pensamiento*, XXIX(57), 268-285.
- Guzmán, P. (2012). *Comunicación organizacional*. Tlalnepantla, Estado de México.: Red tercer milenio.
- Llacuna, J., & Pujol, L. (2005). La comunicación en las organizaciones. *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- León, A., & Mejía, S. (2011). *Propuesta de comunicación interna para el departamento de relaciones públicas de la I. Municipalidad de Cuenca* (Bachelor's thesis). <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1800>
- Rivero, M. (2017). La comunicacion en las instituciones de la Administracion Pública. *Academi. Academia*, 1, 1-35.
- Sandoval, S. (2019). Diagnóstico para el mejoramiento de la comunicación interna en la institución educativa Gabriela Mistral Sede Central. *Fundación universitaria de Popayán Comunicación Social y Periodismo*.
- Seeger, M. (2001). Ethics and communication in organizational contexts: Moving from the fringe to the cente. *American Communication Journal*, 5(1), 1-10.

Gestión del conocimiento en el almacenamiento de sustancias químicas. Propuesta para IES pública y privada.

M.A. Jesús Jonathan Lira Vallejo¹; M.D.O. Mónica Miramontes Ibarra²; Dr. Cecilio Contreras Armenta³; M.A. Juan José Becerril de Anda⁴.

Resumen

La gestión del conocimiento puede estudiarse desde diferentes perspectivas, no obstante, la espiral del conocimiento hace posible identificar como se genera y renueva conocimiento valioso. En esta investigación se valora el tipo y grado de conocimiento existente al interior de los almacenes de reactivos de dos IES, una pública y otra privada. El método de intervención y generación de conocimiento

¹ Mtro. en Administración, Departamento de Farmacia, División de Ciencias Naturales y Exactas, Campus Guanajuato, profesor del programa educativo de Licenciatura en Biología Experimental, Integrante activo del Padrón de Investigadores del Nivel Medio Superior y consultor independiente, jj.liravallejo@ugto.mx, Tel. 473 560 5628, Universidad de Guanajuato.

² Mtra. en Desarrollo Organizacional y en Administración de Personal, Departamento de Estudios Organizacionales, División de Ciencias Económicas Administrativas, Campus Guanajuato, profesora del programa educativo de Licenciatura en Relaciones Industriales, participación en proyectos de investigación, congresos y coloquios, miramony@ugto.mx, 01 473 735 29 01 Ext. 2622, Universidad de Guanajuato.

³ Dr. en Estudios Organizacionales, Departamento de Estudios Organizacionales, División de Ciencias Económicas Administrativas, Campus Guanajuato, profesor de tiempo completo e investigador, cuenta con el perfil PRODEP deseable de la Secretaría de Educación Pública (SEP), coordinador del Cuerpo Académico en Comportamiento Organizacional, cca304@ugto.mx, 01 473 735 29 01 Ext. 2871, Universidad de Guanajuato.

⁴ Mtro. en Administración, Facultad de Odontología, Campus Campestre, Universidad de la Salle Bajío, Coordinador de Prácticas y Talleres, participación en proyectos de investigación, congresos y veranos, jbecerril@lasallebajio.edu.mx, Tel. 477 710 8500 Ext. 2250, Universidad La Salle Bajío.

combinado que permita interiorizar el conocimiento necesario para el correcto funcionamiento y seguridad de las instalaciones consta de tres etapas; diagnóstico, confirmación de datos y pilotaje. Los resultados correspondientes al diagnóstico y confirmación de datos evidencian la imperiosa necesidad de bajar el conocimiento tácito-tácito a tácito-explicito a fin de generar un cambio y mejorar la prestación de servicios, pues el personal no cuenta con la formación adecuado y tampoco está adecuadamente capacitado para realizar sus actividades de laboratorios que redundan en la inadecuada organización de almacenaje de sustancias químicas, que provocó durante años la emisión de olores desagradables como resultado de la reacción química entre reactivos.

Del re-inventario y reacomodo de sustancias químicas se espera un pilotaje deje observar como el conocimiento explícito-explicito beneficia a la organización en el corto y largo plazo.

Palabras clave: capacitación, laboratorios, personal, reactivos, universidad.

Introducción

La gestión del conocimiento en las organizaciones ofrece valor a las mismas toda vez que acelera el acceso a la información, mejora la toma de decisiones y promueve la aceptación del cambio. Su correcta aplicación en los almacenes de reactivos químicos de Instituciones de Educación Superior (IES), donde se encuentran sustancias potencialmente mortales y con capacidad de reaccionar entre sí afectando la calidad de vida de la comunidad universitaria, es trascendental.

Esta investigación está en proceso y muestra los resultados recabados de la primera parte de intervención en la gestión del conocimiento donde se observan las áreas de oportunidad comunes y específicas para IES públicas y privadas y se propone el desarrollo de un modelo de gestión aplicable en ambas. Todo con el objetivo de

asegurar las mejores condiciones de trabajo y la salud pública para su población y las comunidades aledañas.

Para ello, se propuso una metodología diseñada en tres momentos que permitiera diagnosticar las condiciones iniciales a través de la aplicación de un instrumento previamente validado, confirmar y esclarecer la razón de los resultados mediante aplicación de entrevista a los coordinadores, responsables y auxiliares de laboratorio para dar puntual seguimiento a sus necesidades y desarrollar conjuntamente un inventario y acomodo de almacén químico en base a los criterios de compatibilidad y seguridad química para, finalmente, pilotear la propuesta y esperar resultados que confirmen o refuten la propuesta de valor ofrecida a través de la correcta gestión del conocimiento.

Referentes teóricos

Los reactivos químicos almacenados en los laboratorios de enseñanza de IES, han provocado enfermedades laborales y graves accidentes que costaron millones de pesos de inversión y pérdidas humanas (Luna, 2022; Tehuana, 2022).

Mientras que para Blancas (2019) esto se debe al diminuto espacio destinado para su acomodo, Sánchez (2016) indica que es el resultado de incompatibilidad química por sus características de explosividad, inflamabilidad, corrosividad, toxicidad o capacidad comburente.

En cualquier caso, ya desde el año 2013, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) había recomendado a las IES del país invertir en las instalaciones de almacenamiento de reactivos, toda vez que su desatención pone en riesgo la integridad de la comunidad académica y la de los alrededores; pues su incidencia y consecuencias es 50 veces mayor que en la industria (Salazar, 2018).

Bajo esta consideración ha de priorizarse el desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento, replicable tanto en la educación pública como privada, capaz de abatir cualquier riesgo inherente al almacenamiento de sustancias químicas en los laboratorios (OMS, 2000; Crisafulli y Villalba, 2013).

Pues, concluye Rueda (2015), el valor que el conocimiento aporta a las organizaciones simplificaría la ejecución y control de los procesos para la planificación y toma de decisiones informadas en materia de seguridad al interior de los almacenamientos de reactivos escolares e incluso de investigación.

Para ello es necesario aclarar, conforme a Pérez-Montoro (2016), que el conocimiento debe ser transformado del intangible cognitivo perteneciente al individuo (reconocido como conocimiento tácito), al conocimiento explícito, representado mediante símbolos fácilmente almacenados y transmitidos en procedimientos o documentos con el potencial de ser tratados y perfeccionados; un modelo explicado como Espiral del conocimiento.

Mismo que describe cómo el conocimiento se crea, discute y enriquece en las organizaciones a través del ejercicio de la reflexión y conversión de lo eminentemente tácito y difícil de comunicar a los demás (sean ejemplos los modelos mentales, creencias, experiencias y perspectivas individuales) a lo explícito (formal y sistemático, fácilmente comunicado y compartido) mediante un modelo de cuatro patrones dinámicos; estos son, socialización, externalización, combinación e internacionalización (Figura 1.).

FIGURA 1.*Espiral del conocimiento*

Fuente: Agudelo y Valencia, 2018, p. 675

Para Nonaka (2007), la Socialización o conocimiento tácito-tácito se refiere al proceso mediante el cual los individuos adquieren conocimiento tácito directamente de otros a través la observación, imitación y práctica. No obstante, este conocimiento representa una forma bastante limitada ya que su aprovechamiento nunca se vuelve explícito. Caso contrario es la Externalización o conocimiento tácito-explícito; pues la conversión de conocimiento tácito a formal genera actividades fácilmente documentables que resultan en bases de datos e información reverenciada (Ramos, 2015).

Así, la Combinación o conocimiento explícito-explícito, consta de la nueva generación de conocimiento a través el análisis de diferentes fuentes disponibles que resulta en normas, códigos y procedimientos que, al ser Internalizados (conocimiento explícito-tácito), pueda ampliar y reformular el propio conocimiento tácito como resultado de la generación de nuevos modelos mentales.

Problema

Aún y cuando el funcionamiento de los laboratorios de educación superior tiene como propósito favorecer la enseñanza de las ciencias a través de la comprobación de principios científicos y generación de nuevo conocimiento mediante la experimentación (López, 2015; Reina, 2021), desde su formación han presentado diversos problemas de capacidad instalada en sus laboratorios, sea por el necesario acondicionamiento de sus espacios para albergar nuevos equipos, la expansión de áreas funcionales para soportar una mayor matrícula o bien porque la zona de almacenamiento de reactivos químicos se ha visto sobrepasada por diversas razones.

Conociendo esto, las IES se han dado a la tarea de emprender acciones que garanticen la seguridad de la comunidad universitaria a través de la gestión del conocimiento y el cumplimiento de las Normas Oficiales Obligatorias (NOM) provistas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; sin embargo, el simplificar los procesos que permitan la observancia de estas normas, no ha sido tarea sencilla, razón por la cual se considera que, la gestión del conocimiento en el almacenamiento de sustancias químicas puede significar un medio que responda y respalde las reglas que en materia de seguridad deben prevalecer en los laboratorios.

Especialmente cuando se cuentan con algunas barreras a la gestión del conocimiento tales como la infraestructura existente (Ross *et al*, 2001), la cultura o relaciones organizacionales (Bonivia y de los Reyes, 2006) y el capital humano existente (De Long y Fahey, 2000).

Este es el caso en una universidad pública ubicada en la ciudad de Guanajuato y otra privada, en León; ambas preocupadas tanto por la seguridad de su comunidad adscrita a programas académicos en ciencias naturales y exactas y de la salud como

por el hecho de haber presentado incidentes en sus laboratorios derivados del inadecuado sistema de almacenamiento de sus reactivos químicos.

Método

Todo problema de investigación exige establecer un panorama teórico que permita desarrollar un análisis de interpretación de su realidad y proponer posibles soluciones (Ramos, 2016); para este trabajo de corte cualitativo que trata de la problemática de la gestión del conocimiento y su aplicación en los almacenes de laboratorios de enseñanza de educación superior, se ha propuesto una metodología llevada a cabo a través de tres etapas bien diferenciadas:

- **Diagnóstico**

Aplicación de checklist de seguridad en el laboratorio, validado por Cuscó *et al* (1988), a través de la técnica de observación participante.

- **Confirmación de datos**

Revisión de resultados y aplicación de entrevistas semiestructuradas a coordinadores, responsables y auxiliares de laboratorio para conocer las razones por las cuales se presentan las condiciones observadas.

Desarrollo de inventario y acomodo de almacén químico según criterios de compatibilidad y seguridad química.

- **Pilotaje de propuesta para gestión del conocimiento**

Pilotaje de almacén y funcionamiento de inventario químico.

Aplicación de entrevistas semiestructuras a coordinadores, responsables y auxiliares de laboratorio a fin de contrastar las condiciones de trabajo y seguridad en el área de trabajo, así como la idoneidad y mejora de la propuesta diseñada.

Resultados

Una vez convenido el proyecto con las universidades se permitió el acceso y la publicación de los resultados, para la nueva generación del conocimiento, bajo concepto de estudio de caso para IES pública y privada.

La aplicación del instrumento de seguridad de laboratorios constaba de 94 ítems divididos en seis diferentes apartados; Infraestructura y seguridad de las instalaciones, Manipulación de materiales en almacén de reactivos, Primeros auxilios, Protección contra incendios y Protección personal.

Destacando en el primer rubro que, por igual, los accidentes no se registran e investigan de forma rutinaria y que existe instrucción de siempre leer la manipulación y almacenaje de las sustancias antes de trabajar con una sustancia nueva. Diverge la educación pública de la privada en que en esta última el personal no se encuentra completamente capacitado para manipular y desechar sustancias de forma correcta.

Situación que es congruente con el apartado de manipulación de materiales en almacén, toda vez que se observa que en la IES privada se mantienen los recipientes de capacidad igual o mayor de 2.5 L de ácidos concentrados, mientras que en la pública los ubica en dentro de una campana destinada para este uso. Asimismo, destaca que en ésta no se distinguen y reconocen las sustancias carcinogénicas e incluso que se mantienen reactivos resguardados en cajones bajo llave.

Con respecto al tema de los primeros auxilios, se aprecia que ambos laboratorios no están acondicionados para atención de emergencia e incluso que no cuentan con botiquín ni material de curación para atender a los usuarios si es que fuera necesario.

En materia de prevención de incendios, igualmente, ambas instituciones aun y cuando poseen extintores éstos no son adecuados a los tipos de sustancias y el posible conato de fuego.

Situaciones que vulnerarían tanto al personal como a las instalaciones, toda vez que en el apartado de protección personal sólo la IES pública posee lavaojos. Resalta en este apartado que no existe evidencia de conocimiento o aplicación de normas oficiales para el funcionamiento de los laboratorios químicos y sus almacenes.

Del análisis de estos resultados pudo identificarse que la problemática existente depende del factor humano, su capacitación y del conocimiento explícito-implícito que posean; razón por la cual se realizaron entrevistas semiestructuradas a los responsables, auxiliares y coordinadores de laboratorios encontrando los siguientes hallazgos.

Sobresale que, a ojos de ambos coordinadores tales accidentes no fueron conocidos, investigados y cerrados porque no se han reportado o no trascendieron más allá de la intervención inmediata del personal de laboratorios; y les da tranquilidad que el personal se encuentra capacitado para ello, no obstante que para ello los responsables auxiliares tuvieron que haber buscado e invertido sus recursos para hacerse aptos en el tema.

Por su parte, responsables y auxiliares reconocen que la infraestructura de los almacenes (véase Figura 1), representa la principal problemática de resguardo y preocupación ya que continuamente las bodegas de reactivo presentan olores fuertes e incómodos. En lo particular, ambos auxiliares sin título universitario aceptan que dicho escenario es resultado de la sobrecarga de trabajo ejercida sobre ellos debido

a la naturaleza de su trabajo, pero se encuentran dispuestos a aprender los procesos adecuados para abatir el problema, e incluso se muestran atentos a la posibilidad de culminar sus estudios superiores en beneficio propio y de sus actividades.

Figura 1.

Almacenes de IES pública y privada



1a



2a

NOTA: Figura 1a, condiciones iniciales de almacén de IES pública. Figura 1b, privada.

Fuente: IES pública y privada.

Siguiendo el tema de la entrevista, queda evidenciado que desde altos mandos hasta los auxiliares desconocen exactamente qué elementos debe poseer el botiquín de primeros auxilios y en qué deben basarse para ello. Misma respuesta sobre los posibles tipos de fuego que pueden presentarse en el almacén y los extintores más adecuados para atenderlos. Contexto anteriormente identificado en el marco de conocimiento y aplicación de normas para el correcto funcionamiento de los

laboratorios químicos y sus almacenes. Tras presentar los resultados obtenidos a los equipos de trabajo de cada universidad, se convino ofrecer capacitación en materia de normas de seguridad e higiene (STPS) y apoyar al personal responsable y sus auxiliares para levantar el inventario de reactivos de almacén con la firme intención de conocer las sustancias y sus cantidades albergadas en cada IES (Figura 2). Mostrando en este punto, la primera gran diferencia entre sus políticas y estrategias de trabajo. Ya que, cuando la IES pública decidió donar la mayor parte de los reactivos caducos que no utilizaba a otras unidades educativas pertenecientes a la misma universidad, la privada procedió a solicitar asesoría técnica a fin de poder aprovechar las sales inorgánicas y medios hidratados que entienden como inversión.

Figura 2.

Inventario

DATOS GENERALES														
UBICACIÓN:							INFORMACIÓN							
INVENTARIO							ESTUDIO DE RIESGOS POTENCIALES							
N°	SUSTANCIA (Nombre del producto o identificadores)	N° CAS	UNIDAD D, Pz	CANTIDAD D Kg, L, etc.	FECHA DE CADUCIDAD	PROVEEDOR	HDS Digital/Físico	COMPONENTES DE LA MEZCLA	USO / PROCESO O ACTIVIDAD	RIESGO POTENCIAL	PERSONAL EXPUESTO	PALABRA DE AVISO	CONSEJOS DE PRUDENCIA (P)	INDICACIONES
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														

NOTA: El inventario propuesto, para seguridad química en almacenes de laboratorio de enseñanza para IES por compatibilidad química, está basado en las NOM-005-STPS-1998-STPS Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas; NOM-018-STPS-2015-STPS Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo y NOM-026-STPS-2008 Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.

Fuente: Elaboración propia

De tal suerte que al finalizar el inventario se realizó el reacomodo de los almacenes (Figura 3) obteniendo como resultados, palpables y reconocidos por las instituciones, un cambio en la atmósfera del almacén (desaparición de los olores) y la fácil identificación de reactivos por familias químicas según el Método Flinn (2022).

Figura 3.

Reacomodo de inventario



3^a



3b

NOTA: Figura 3a, almacén intervenido de IES pública. Figura 3b, privada.

Fuente: IES pública y privada.

Conclusiones

Entre los principales hallazgos se encuentran la falta de capacitación y formación académica del personal situación que limita la gestación y comunicación del conocimiento; así lo confirma el desconocimiento del marco regulatorio de seguridad química para laboratorios de enseñanza y dónde buscarlo.

Valga matizar de estos últimos aspectos, que para retomar la importancia de gestionar el conocimiento sin importar las razones por las cuales se encuentren los auxiliares en sus puestos, podría ser subsanada a través de cursos autogestivos, capacitaciones y asesoría que provea la organización; de esta manera se entendería el porqué de la inseguridad que representa el almacenamiento de reactivos químicos por catión sin importar si éstos corresponden a sustancias orgánicas e inorgánicas. Pues, para ambos casos, a través de la intervención se observó que los responsables y auxiliares son sensibles a la información y están receptivos a ilustrarse de manera autodidacta.

Esta misma experiencia resulta positiva en la generación de conocimiento combinado para las IES privadas cuando solicitaron el apoyo técnico de asesoría para aprovechar las sustancias químicas hidratadas y se tomaron la libertad de investigar por su cuenta las propiedades fisicoquímicas de las sustancias para comprender la razón de la distribución del Método Flinn o de compatibilidad química según su compatibilidad química. Lo cual expuso lo sencillo que es mantener en condiciones seguras un laboratorio siempre y cuando el conocimiento combinado (explícito-explícito), puede ser comprendido e interiorizado para generar nuevo conocimiento aprovechable (explícito-tácito).

La investigación espera un periodo de pilotaje en ambas instituciones, para observar las condiciones de mejora y dar seguimiento mediante la re-aplicación de la metodología aquí propuesta buscando confirmar la propuesta de almacenamiento y el impacto de la gestión del conocimiento al interior de los laboratorios de enseñanza de las IES públicas y privadas.

Referencias

- Agudelo, E. y Valencia, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. 4(26), 673-684. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000400673>
- ANUIES (2013). *La Seguridad en Instituciones de Educación Superior. Estado actual y recomendaciones. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior* [Archivo PDF]. <https://www.uv.mx/sugir/files/2013/02/La-seguridad-en-IES.pdf>
- Blancas, F. (2019). *Accidentes por substancias peligrosas en los laboratorios escolares ¿prevención obligatoria o descuido laboral?* [Ponencia]. 19º Congreso Internacional ORP, Madrid, España. https://n9.cl/congreso_orp
- Bonavia, T. y De los Reyes, E. (2006). Marco integrador para el estudio de las barreras a la gestión del conocimiento. *Revista de psicología general y aplicada*. 59(4), 545-561.
- Crisafulli, F., y Villalba, H. (2013). Laboratorios para la enseñanza de las ciencias naturales en la educación media general. *Educare*. 17(58), 475-485.
- Cuscó, J., Guardino, X. y Turmo, E. (1988). NTP 135: Seguridad en el laboratorio: cuestionario de seguridad para laboratorios de secundaria. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_135.pdf/319e68f6-1de4-426c-8416-ef957c715584
- De Long, D. y Fahey, L. (2000). Diagnosing cultural barriers to knowledge management. *Academy of Management Executive*, 14(4), 113-127.
- Flinn. (2022). *Flinn Science Catalog Reference Manual*. Flinn Scientific, Inc.
- López, Z. (2015). La enseñanza de las ciencias naturales desde el enfoque de la apropiación social de la ciencia, la tecnología y la innovación ASCTI en educación básica – media, *Revista Científica*, 22, 75-84.
- Luna, A. (21 de marzo de 2022). FES Zaragoza: Explosión en laboratorio deja 3 lesionados. *Expansión política*. <https://politica.expansion.mx/cdmx/2022/03/21/fes-zaragoza-explosion-en-laboratorio-deja-3-lesionados>

- Nonaka, I. (Julio de 2007). *The Knowledge-Creating Company*. *Harvard Business Review*. 162-171. <https://hbr.org/2007/07/the-knowledge-creating-company>
- OMS. (2001). *La higiene ocupacional en América latina: una guía para su desarrollo*. Organización Mundial de la Salud.
- Pérez-Montoro, M. (2016). Gestión del conocimiento: orígenes y evolución. *El profesional de la información*, 25(4), 526-534. <https://doi.org/10.3145/epi.2016.jul.02>
- Reina, M. (2021). Seguridad en el laboratorio: una aproximación práctica. *Educación Química*. 32(4), 45-58.
- Rueda, I. (2015). Manual de Gestión del Conocimiento. *Fundamentos, conceptos básicos y aplicación en la actividad empresarial*. DEXTRA Editorial.
- Salazar, M. (2018). *Percepción de riesgo y clima de bioseguridad en estudiantes usuarios de laboratorios académicos en instituciones de educación superior en Sonora*. [Tesis de Maestría, Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo, A. C. (CIAD)]. Repositorio Institucional CIAD <https://ciad.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1006/791>
- Sánchez, L. (2016). *Elaboración de una guía para el manejo adecuado de sustancias y reactivos químicos en el área de bodega de insumos de una empresa que se dedica a la elaboración de productos del hogar y cuidado personal del Departamento de Escuintla*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio Institucional USAC <https://biblioteca-farmacia.usac.edu.gt/Tesis/MAIES205.pdf>
- Tehuana, A. (24 de marzo de 2022). Estudiantes de química resultan heridos tras explosión en el laboratorio de UPTx. *Telediario*. <https://www.telediario.mx/comunidad/explosion-laboratorio-uptx-deja-heridos-estudiantes-tlaxcala>

Teletrabajo: Alternativa en los procesos administrativos de las empresas familiares.

Dr. Julio César, González, Caba¹; Dr., Felipe de Jesús, Gamboa, García²; Mtro. Santiago de Jesús, Rejón, Delgado³

Resumen

El teletrabajo en México se establece como actividad regulada a partir del 2021, lo que conlleva a que las empresas familiares reorganicen sus procesos productivos y administrativos, permitiendo establecer y adecuar los mismos con objetivos

¹ Contador Público Certificado por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C., Doctor en Gestión para el Desarrollo por la Universidad Autónoma de Chiapas y Doctor en Administración por el Instituto de Estudios Superiores de Chiapas, Maestro en Contaduría y Maestro en Finanzas por la Universidad Autónoma de Chiapas; Miembro del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, Ex Presidente del Colegio de Contadores Públicos Chiapanecos, A. C., Profesor de Medio Tiempo en la Universidad Autónoma de Chiapas, miembro de la Academia de Contaduría y Ex Coordinador de la Licenciatura en contaduría UNACH. Certificación ANFECA., jajama_2@hotmail.com, 9611567906, Universidad Autónoma de Chiapas.

² Doctor en Derecho Público por el Instituto Nacional de Estudios Fiscales. Profesor investigador de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Chiapas. Integrante de la Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizaciones; integrante del Grupo Académico en Registro Estudio y Aplicación de la norma legal y técnica en los procesos contables y administración de Empresas; Certificado 5321 por el IMCP; Articulista y coautor del libro “Análisis organizacional en el Sureste de México y Norte de Guatemala”, expositor en temas fiscales y contables, socio activo del IMCP, Ex Presidente del Colegio de Contadores Públicos Chiapanecos, A. C., y Ex Vicepresidente General del Colegio de Contadores Públicos Chiapanecos, A.C., contacto: feligamb@hotmail.com; tels. Oficina 9616138878, 9616132778. Celular 9616030286. Universidad Autónoma de Chiapas.

³ Contador Público Certificado por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C., Especialista en Auditoría de Información Financiera y Mtro. En Derecho Fiscal, Ex presidente del IMCP CANCÚN, socio del Colegio de Contadores Públicos de Cancún, A.C., Miembro de la comisión de Auditoría, Miembro de la Comisión de Control de Calidad, Sindico del Contribuyente ante el SAT y PRODECOM, Miembro de la Junta de Honor, Presidente de academia, Correo electrónico: rejonsantiago@hotmail.com, teléfono: 998 734 9744, Docente del Instituto Tecnológico de Cancún.

específicos de que las labores de los trabajadores y la administración sea o deba ser más efectiva, estableciendo o modificando las políticas, procedimientos y controles internos, esta actividad de algún modo regulada a nivel internacional y en otros países con mayor tecnología y con avances importantes en el tema del teletrabajo, con la llegada y fin de la pandemia en nuestro país toma mayor importancia por la notabilidad y presiones internacionales.

Se pretende establecer e implementar procesos sugeridos para que las pequeñas y medianas empresas familiares, puedan hacer frente al tema de teletrabajo, ya que la costumbre de trabajar presencialmente era un factor importante en el empresario. Observar a los empleados realizar realmente las actividades que les encomiendan significa que no existen controles tan estrictos pero efectivos para mantenerlos a la mano en la organización, el desafío es imaginar qué actividades se pueden realizar de manera efectiva presencial o en línea, observando los derechos y obligaciones de los empresarios y de los trabajadores.

Palabras clave: *Home office, trabajo a distancia, trabajo desde casa.*

Introducción

El home Office se implementó durante la pandemia a partir de marzo del año 2020 en México, con la nueva forma de trabajo desde casa y con la imposibilidad de retornar al trabajo presencial en la mayoría de las empresas. Debido a lo anterior las autoridades implementaron en la legislación laboral al igual que muchos países nuevas regulaciones al respecto, en nuestro país se adiciona el CAPÍTULO XII BIS denominado Teletrabajo en la Ley Federal del Trabajo el 11 de enero de 2021, una vez declarado el final de dicha pandemia la OMS el 5 de mayo 2023, el trabajo en casa o denominado vulgarmente como home office por los efectos de la contingencia por el SARS-COV2, fue una opción viable durante el proceso de desarrollo del virus de manera exponencial, sin embargo con la llegada de las vacunas los trabajadores

regresaron a las empresas, lo que provocó que muchas empresas se readecuaran administrativamente, por ejemplo; donde deberían seguir trabajando sus empleados, horarios, y las condiciones entre otras, sin embargo algunas empresas por la necesidad físicas de la labor retornaron de manera presencial, otras optaron por continuar con el trabajo a distancia, en el hogar o desde otro lugar distinto a la empresa lo que se conoce como teletrabajo.

Cabe mencionar que post pandemia los centros de reincorporación al trabajo y a las nuevas formas de trabajo establecidas en la LFT, con el presente trabajo se pretende implementar y solucionar en este sector de empresas familiares, establecer alternativas para la implementación de los procesos administrativos, financieros, contables, de control y registro óptimos.

Referentes teóricos

Conforme a estudios previos realizados en temas similares, como los que la OIT Organización Internacional del Trabajo dependiente de la ONU, institución creada desde el año 1919 como parte de los trabajos organizados en el tratado de Versalles al término de la primera guerra mundial, con la intención de tratar la paz en diversos ámbitos como es la parte laboral, tratado que promueve la paz basado en el ámbito de justicia social, injusticia, miseria y privaciones de seres humanos, con esto estableciendo y dando sugerencias en este tema a las naciones adheridas, promoviendo la que atañen a horas de trabajo, duración de jornadas laborales, contratos, protección del trabajador de accidentes y enfermedades de trabajo, protección a mujeres y niños, pensiones, aplicación del principio de igualdad, principio de libertad de sindicalizarse o afiliarse y promoción para que los trabajadores tengan la libertad de organizarse.

A nivel nacional, la adecuación a la Ley Federal del trabajo adicionando un título

especial para el Teletrabajo y su tratamiento en cualquier tipo de empresas que desee adoptarlo, sin embargo, esta situación la toman principalmente las que tienen los elementos suficientes para desarrollar los trabajos bajo el esquema del Teletrabajo y principalmente las grandes organizaciones, no siendo del mismo modo para las pequeñas y medianas organizaciones y las que están bajo el esquema de empresas familiares, impactando los medios y recursos de las mismas, es por ello que el presente estudio se basa para apoyar a este tipo de organizaciones a nivel nacional para que adopten el Teletrabajo pero con condiciones mínimas o básicas para el desarrollo de las actividades que se pueden llevar bajo el esquema del Teletrabajo.

Cabe mencionar que el desarrollo del presente trabajo es bajo el esquema que plantea la Ley Federal del Trabajo como Teletrabajo y no de otro tipo de figura que sea realizado fuera de la organización que no cumpla con los parámetros de dicha normatividad respecto al tema como pueden ser el home office, trabajos domésticos, freelance y cualquier otro que no será parte del presente estudio.

Preguntas de investigación

- ¿Se cuenta con una estructura organizacional que cuente con Alternativa en los procesos administrativos de las empresas familiares?
- ¿Adoptarían posibles alternativas en los procesos administrativos de las empresas familiares, para adoptar el teletrabajo?
- ¿La empresa Familiar amerita adoptar el trabajo en algún porcentaje de su personal?
- ¿Se tienen las condiciones para adoptar el teletrabajo en la empresa familiar?

Objetivos

La presente investigación tiene como objetivo analizar la importancia de adoptar el Teletrabajo como opción moderna para que todos o una parte de los trabajadores de las organizaciones pequeñas o medianas y las empresas familiares puedan o tengan

la capacidad para llevar a cabo sus actividades bajo el esquema del Teletrabajo.

Justificación

Bajo la nueva modalidad del teletrabajo en las empresas y principalmente en las empresas familiares, se observa que implementar y enfrentar al Teletrabajo puede llegar a ser muy costoso por la implementación de la parte tecnológica, sin embargo, lo que se desea presentar es un programa que apoye a este tipo de empresas para diseñar de manera armónica los procesos administrativos de acuerdo al tamaño de la misma, por si requiere desarrollar los trabajos a distancia o llamados “por Teletrabajo”.

Delimitación disciplinar

Social: Este proyecto está enfocado a la creación de una base sólida que se adapte a las necesidades de las empresas familiares respecto al trabajo a distancia o llamado en nuestro país Teletrabajo.

Antecedentes

A finales del año 2019 y durante el 2020 y 2021, el mundo enfrentó una pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2, originando que las actividades presenciales en casi todas las dependencias de gobierno y empresas privadas interrumpieran labores. Dicho evento, resaltó la importancia del denominado teletrabajo o trabajo a distancia, lo que vino a revolucionar la forma de trabajo del personal, se presenta como una alternativa factible.

De acuerdo con Jiménez (2013), en la que varias décadas atrás, desde los años 70 se había acuñado y que en México solo se tiene una clasificación de este tipo en sus leyes pero como trabajo a domicilio (págs. 200-222).

Existen empresas medianas y pequeñas que no han entendido ni aceptado la importancia de contar con esta figura que facilita los procesos administrativos.

Por otro lado Téllez (2007) menciona que los antecedentes del teletrabajo se remontan a la década de 1960 cuando Robert Weiner utilizó el término Teleworking y

en 1976 el físico Jack Nilles utiliza el término de telecommuting, surgiendo posteriormente el de networking, homeworking y telehomeworking.

De acuerdo con Graciela (2021) en México, las empresas que han implementado el teletrabajo con gran éxito son General Motors, Daimler Chrysler, HP, Oracle y Nortel. Los principales retos del teletrabajo en México al dotar a un empleado con equipo para poder trabajar a distancia, requieren de confianza por parte de la empresa y responsabilidad por parte del empleado. Si la persona se maneja por objetivos y resultados no existe problema, mientras estos sean cumplidos.

Principales conceptos

- a) Freelance: Persona que trabaja independientemente en cualquier actividad.

La figura del freelance o autónomo es muy importante y reconocida en muchos países. Este modelo permite el trabajo autónomo, asumir los pagos a la seguridad social y contingencias comunes, cobrar o pagar la diferencia entre el impuesto al valor añadido (IVA) repercutido y soportado o facturar por el servicio prestado. (Vázquez Burguillo & Coll Morales, 2020)

- b) Home office:

Home office (del inglés “oficina en casa”, literalmente) término proveniente del inglés que hace alusión al trabajo de oficina realizado desde casa, es decir, al teletrabajo o trabajo a distancia que se realiza desde el hogar, generalmente a través de herramientas informáticas y de telecomunicaciones (TIC). (Concepto, 2022)

- c) Teletrabajo

De acuerdo con Padilla (2001) Etimológicamente el término teletrabajo procede de la unión de la palabra griega “tele” que significa lejos, y de “trabajo” que significa realizar una acción física o intelectual que requiere esfuerzo (págs. 57-79).

La Organización Internacional del Trabajo define el teletrabajo como una forma de trabajo que se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y como la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación (OIT, 2006).

El teletrabajo no es una modalidad nueva, pero la crisis ocasionada por el COVID - 19, que confino a millones de trabajadores en sus hogares, ha hecho que muchos lo descubran por primera vez, por lo cual muchas empresas necesitan implementar un modelo de teletrabajo para poder continuar con sus actividades, incluso el sector público ha tenido que transitar hacia esta forma de trabajo.

Características

Las TICS o Tecnologías de la información y comunicación han promovido una serie de cambios en el estilo de vida social promoviendo nuevos hábitos y comodidades, sobre todo ha tenido bastante influencia en el área laboral. Entre las características del teletrabajo que más destacan son las siguientes:

- Jornadas laborales flexibles.
- Plazos específicos.
- Ausencia de supervisión directa y constante hacia el trabajador.
- Costos de producción propios del lugar (generalmente corren a cuenta del trabajador).
- Posibilidad de que el trabajo sea realizado en colaboración.
- No está sujeta a condiciones de sindicalización ni agrupación.
- Pueden abundar los intermediarios, se da una subcontratación.
- Generalmente no existen prácticas dirigidas a garantizar la seguridad laboral.
- Posible exceso en la jornada laboral al valorarse el trabajo por resultados.

Diferencias home office y Teletrabajo

Debido al desconocimiento de los modelos de trabajo remotos existentes, preexiste la necesidad de crear un marco diferenciado para estos modelos de trabajo remoto: *home office o trabajo en casa y teletrabajo*. Aunque se puede entender que se refiere al mismo concepto al nombrarlos, sin embargo, hay una gran diferencia en el funcionamiento real.

Teletrabajo: Caracterizado por desarrollarse respetando los términos de un contrato laboral, el cual admite el ejercicio de subordinación, donde el empleado está bajo la tutela y control del empleador y es precisamente ese ejercicio de control el que diferencia al teletrabajo de cualquier otro tipo de trabajo remoto.

Home Office: Modalidad cuya traducción al español es “oficina en casa” o trabajo en casa, ocurre cuando el trabajador pacta con su empleador realizar sus labores desde casa, pero a diferencia del teletrabajo, esta forma de trabajo tampoco requiere que el empleador controle el horario, sino que el trabajador realiza el trabajo en sus propios términos, respetando los plazos de entrega previamente acordados con la empresa.

Regulación legal (NOM-037)

La Norma Oficial Mexicana 037 (NOM 37) establece condiciones de seguridad y salud para el teletrabajo. Esto se aplica en escenarios en las que los trabajadores pasan más del 40% de su tiempo dentro de esta modalidad. Esta normativa garantiza un ambiente de trabajo saludable, también tiene como objetivo prevenir accidentes y enfermedades, teniendo como objetivo apoyar la flexibilidad de la fuerza laboral y reconocer el desempeño de las actividades remuneradas a distancia.

Es fundamental tener en cuenta que las condiciones para el teletrabajo deben especificarse por escritos y acordadas entre el empleador y el trabajador. Adicionalmente, el teletrabajo puede cancelarse cuando las empresas o los empleados soliciten la vuelta al trabajo presencial.

Tabla 1*Ventajas y desventajas del Teletrabajo*

	PARA LA EMPRESA	PARA LOS TRABAJADORES
Ventajas	▪ Aumento de productividad de trabajadores ▪ Reducción de costos de instalaciones (luz, agua, teléfono, internet) ▪ Mejorías en el reclutamiento de candidatos ▪ Retención de personal capacitado ▪ Procesos descentralizados ▪ Mejoras a la cultura organizacional ▪ Compromiso con la organización ▪ Reducción de ausentismo y rotación	▪ Ascenso virtual ▪ Balance entre vida privada y vida laboral ▪ Horarios flexibles ▪ Disminución de costos de desplazamiento ▪ Disminución de costos de vestimenta para laborar ▪ Aumento de productividad ▪ Ahorro de tiempo ▪ Autonomía ▪ Satisfacción laboral ▪ Ahorro y mejora de alimentación
Desventajas	▪ Comunicación limitada con teletrabajadores con la organización. ▪ Procedimientos claros ▪ Compensación y beneficios ▪ Coordinación del trabajo ▪ Falta de compromiso de los teletrabajadores ▪ Cambios de cultura organizacional	▪ Espacios de trabajo no adecuados ▪ Falta de comunicación ▪ Invisibilidad en la organización ▪ Horas de trabajo extendidas ▪ Gastos previamente asumidos por empleador ▪ Conflictos entre vida laboral y vida privada ▪ Desarrollo de carrera ▪ Limitación de promociones

▪ Medición de desempeño laboral ▪ Manejo y liderazgo efectivo de teletrabajadores ▪ Seguridad de información de la organización ▪ Soporte técnico	▪ Aislamiento Expectativas poco realistas de desempeño ▪ Impactos psicológicos
--	---

Implementación

La decisión de implementar el modelo del teletrabajo en los procesos administrativos dentro de una organización debe ser una decisión planificada por trabajadores y empleadores, ya que es importante considerar las tareas que se pueden realizar desde el hogar y las personas que pueden realizarlas, o los arreglos que se deben hacer desde el hogar para que el trabajo sea exitoso.

Los empleadores deben trabajar en armonía, comprensión y flexibilidad con los trabajadores razonando que no todos los trabajos pueden trabajar desde casa.

Problema

Al desarrollar la presente investigación titulada “Teletrabajo: Alternativa en los procesos administrativos de las empresas familiares”, el principal problema que se plantea es sobre la implementación de los procesos administrativos que deben adoptar principalmente las empresas familiares en apego al Capítulo XII BIS Teletrabajo de la ley federal del trabajo, teniendo en consideración prioritariamente las condiciones establecidas en los artículos del 330-E al 330-J de dicho ordenamiento, ya que dentro de este capítulo no se especifica los tiempos laborales sino más bien

trabajo por objetivos como lo establece el artículo 330-I de la LFT, considerando las obligaciones que se contemplan en la NOM-037-STPS-2022, Teletrabajo-condiciones de seguridad y salud en el trabajo en los apartados 5 al 10.4 de dicha norma, en la cual se contempla más ampliamente las obligaciones para desarrollar esta labor.

Es precisamente la implementación de dichos procesos administrativos y de control los que se requieren adaptar y plasmar en los contratos de trabajo, cuando estos se realicen con los trabajos que podrían determinarse que pueden adoptar al teletrabajo en las empresas familiares como parte de sus procesos administrativos, tomando en cuenta la capacidad económica y administrativa de las empresas familiares para adoptarlas e implementarlas, ya que las pequeñas y medianas empresas que integran empresas familiares, pueden tener problemas para establecer procesos administrativos, mecanismos, recursos, personal y cualquier otro elemento importante para controlar el denominado teletrabajo.

Lo anterior permitirá el análisis de las ventajas y desventajas dentro de la organización al momento de implementar este sistema, como primero visualizar si la empresa cuenta con políticas, procedimientos y controles, y luego analizar qué actividades pueden manejarse de forma remota.

Método

La reciente evolución de la legislación en relación al Teletrabajo, sumada al fortalecimiento de las sanciones y la relevancia de la propia legislación para que las organizaciones puedan tomar acciones de cumplimiento preventivo, hace que la implementación de este programa sea uno de los más novedosos y efectivos hasta la fecha. En la actualidad, las empresas familiares deben implementar alternativas para establecer procesos administrativos, así mismo, deben ayudar a cumplir con el marco normativo relacionado con el teletrabajo o trabajo a distancias. Es por ello que se determina lo siguiente:

“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.5).

Los autores Hernández, et al., 2014 también mencionan que:

Los planteamientos cualitativos son una especie de plan de exploración <<entendimiento emergente>> y resultan apropiados cuando el investigador se interesa por el significado de las experiencias y valores humanos, el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural en que ocurre el fenómeno estudiado, así como cuando buscamos una perspectiva cercana de los participantes. (p.530)

Esta investigación es de tipo cuantitativo, porque utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para modelar el comportamiento y probar la teoría, así mismo también es cualitativo ya que utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Se opta como técnica de investigación la encuesta y utilizando como instrumento el cuestionario, aplicado a las micro y pequeñas empresas familiares respecto al Teletrabajo su alternativa en los procesos administrativos y su posible adopción, así mismo se utiliza como instrumento de recolección de datos Google forms para su análisis e interpretación de los resultados.

Tomando en cuenta lo anterior y teniendo como base el tema **Teletrabajo: Alternativa en los procesos administrativos de las empresas familiares**, la problemática y los objetivos planteados de la investigación a desarrollar, en el caso particular esta investigación tiene un alcance descriptivo, transeccional y mixto diseñado con la finalidad de que los resultados permitan presentar una propuesta de modelo de contrato individual de trabajo, los procesos administrativos y controles internos necesarios para poder desarrollar el teletrabajo o trabajo a distancia, Es de

alcance descriptivo puesto que tratará de detallar procesos que respondan a las necesidades actuales y presentar alternativas en los procesos administrativos de las empresas familiares para desarrollar el teletrabajo. Esta etapa servirá de base para diseñar dicho modelo acorde con la reforma laboral actual.

La hipótesis de la investigación comprobable de tipo descriptiva es la siguiente:

La creación de un Modelo organizativo conocido como proceso administrativo en las empresas familiares para el desarrollo del teletrabajo para atender las actuales necesidades de las empresas familiares, permitiendo contribuir a que dichas empresas cuenten con una guía para evitar llevar controles y administrar correctamente la labor fuera de la empresa evitando incumplimientos normativos.

Resultados

Dentro de la creación de alternativas en los procesos administrativos de las empresas familiares para establecer el teletrabajo, se involucra la implementación de políticas, procedimientos, manuales y controles internos. Estas deben ser las más efectivas y eficientes, las cuales deben contener sistemas y protocolos de supervisión y de control, importante establecer manuales básicos, los cuales permitan consideren puntos débiles y los riesgos a los que la empresa familiar se enfrenta, es por ello que se debe de implementar políticas, procedimientos y controles tomando en cuenta el tamaño, características de sus operaciones y actividades de la organización, sin que estos sean una carga administrativa excesiva, por lo cual se debe de someter a la organización a un cuestionamiento con la intención de evitar incumplimiento en las empresas familiares, y con base en ello establecer manuales que se desarrollen de una manera sistémica, fácil de utilizar y que no ocasione elevados costos para las empresas familiares, en caso de tener lo anterior se podrá optar por adoptar los modelos sugeridos, considerando que es necesario fortalecer y monitorear la

progresividad que conlleva a asegurar un óptimo cumplimiento, de las operaciones realizadas principalmente fuera de las empresas.

Conclusiones

Recordando lo anterior, se puede inferir que el teletrabajo como forma de organización laboral brinda a los colaboradores formas diferentes de desempeñar funciones utilizando las herramientas TIC, lo que resulta en la adopción de una cultura digital. Esta modalidad de trabajo permite la participación de personas con discapacidad y promueve la preocupación por el medio ambiente. Además, se ha demostrado que los horarios pueden ser más flexibles y la capacidad de adaptarse a la vida hogareña son los favoritos de quienes trabajan de forma remota, lo que los hace sentir más motivados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, por lo que hay quienes deciden utilizar este sistema, se pueden obtener ventajas como el ahorrar ingresos al implementar nuevas herramientas informáticas que facilitan el trabajo en equipo a distancia, monitorean el desempeño de los empleados, mantienen una comunicación bidireccional con los clientes y dan soporte a todos los procesos y actividades de la empresa.

Referencias

Carrasco-Mullins, R. (2021). TELETRABAJO: VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN LAS ORGANIZACIONES Y COLABORADORES. Revista FAECO Sapiens, 4(2), 01-14.
https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2175/2013

- Cedillo, X. G. (2010, noviembre 2). TELETRABAJO. tfja.gob.mx.
<https://www.tfja.gob.mx/investigaciones/historico/pdf/Teletrabajo.pdf>
- De Diputados, C., Congreso De, D. H., Unión, L. A., & Congreso, E. (2019, mayo 1). LEY FEDERAL DEL TRABAJO. Gob.mx.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
- DOF - Diario Oficial de la Federación. (2018, Octubre 23). Gob.mx.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Freelance - Definición, qué es y concepto. (n.d.). Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/freelance.html>
- Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. & Baptista Lucio P. (2010). Metodología de la investigación. Perú: McGraw Hill.
- Home office - Concepto, beneficios, desafíos y consejos. (n.d.). Concepto. Retrieved May 15, 2023, from <https://concepto.de/home-office/>
- Jiménez, B. A. E. "Análisis comparativo de normativas de teletrabajo en América Latina". Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo Vol: 4 num 7 (2013): 200-222.
- López Ayala, M. G. (01 de mayo de 2021). TELETRABAJO EN MÉXICO EN TIEMPOS DE COVID-19: DE LO OPCIONAL A LO NECESARIO. Obtenido de Revista observatorio del Deporte:
<https://revistaobservatoriodeldeporte.cl/cargar/wp-content/uploads/2021/06/1-OFICIAL-ART-VOL-7-NUM-2-MAYOAGOSTO-2021REVODEP.pdf>

Nom-, N. O. M., & de las comisiones de seguridad e higiene., O. y. F. (13 de abril de 2011). SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL. Gob.mx.
<https://organismosprivados.stps.gob.mx/normas/Nom-019.pdf>

Oficial, D. (22 de diciembre de 2009). Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades. Gob.mx.
<https://organismosprivados.stps.gob.mx/normas/Nom-030.pdf>

Organización Internacional del Trabajo 2020 Primera edición 2020

Padilla, A. "Teletrabajo dirección y organización Madrid: Computec para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar". Athenea Digital num 15 (2001): 57-79.

Práctica, G. (2011). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Ilo.org. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Primera edición en el año 2011, 1ra. Ed. Buenos Aires: Oficina Internacional del Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial Argentina, 2011

V. L. Díaz, "Teletrabajo: una nueva modalidad organizacional", Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo Nacional. Vol: 1 num 3 (2013): 1-18.

Velázquez Camacho, C.M. (2017). Teletrabajo: una revisión teórica sobre ventajas y desventajas. Investigación N° 10, marzo 2018, pp 1-10. Universidad Espíritu Santo- UEES. World Health Organization. (2020). Archived: WHO Timeline - COVID-19. Obtenido de: <https://www.who.int/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>.

Reactivando el turismo en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: Estrategias para aumentar la afluencia en los atractivos turísticos después de la pandemia.

Magali Mafud Toledo¹; Joselyne Guadalupe Pérez Hernández²; Karina Milene García Leal³; Marco Antonio Romero Gutiérrez⁴.

;

Resumen

El turismo es una actividad fundamental para el desarrollo económico de los países y ha generado una intensa competencia para atraer a más turistas. En el caso de México, el turismo desempeña un papel crucial en el desarrollo nacional, contribuyendo significativamente a la generación de divisas y empleo reflejando el progreso tanto a nivel nacional como regional.

La situación propiciada por el virus SARS- CoV-2 afectó considerablemente al turismo en México, dejando a los atractivos turísticos en silencio y creando un desafiante escenario para la industria. Sin embargo, con la superación de la crisis sanitaria, se

1 Dra. en Administración, adscrita a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, email: magali.mafud@unach.mx .

2. Dra. en Gestión para el desarrollo, adscrita a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, email: joselyne.perez@unach.mx

3 Dra. en Administración, adscrita a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, email: karina.garcia@unach.mx

4 Dr. en Administración, adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, email: marco.romero@unach.mx.

ve una oportunidad para revitalizar este sector.

En esta investigación, se proponen diversas estrategias postpandemia para reactivar el turismo en Tuxtla Gutiérrez y aumentar la afluencia en sus atractivos turísticos. Estas estrategias abarcan iniciativas gubernamentales y el involucramiento de la comunidad local, con el objetivo de construir un futuro próspero y sostenible para el turismo en esta encantadora ciudad chiapaneca.

La metodología utilizada se fundamentó en un enfoque mixto, lo que posibilitó abordar datos específicos y estadísticos sobre la afluencia turística en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, el alcance del estudio fue de tipo exploratorio y descriptivo, además, para la recolección de información, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura, considerando investigaciones, revistas académicas, libros y fuentes oficiales, que incluyeron estadísticas sobre el número de visitantes, pernoctaciones, perfil del turista, entre otros, estos datos se obtuvieron de organismos gubernamentales y entidades turísticas locales y nacionales.

Palabras clave: reactivación turística, destinos turísticos, atractivos turísticos, afluencia turística y mercado turístico

Introducción

La actividad turística se ha considerado como un pilar fundamental para el desarrollo económico y cultural de numerosas regiones alrededor del mundo. Sin embargo, la pandemia de manera global afectó a la humanidad y trajo consigo un inesperado y devastador impacto en esta industria, dejando a destinos turísticos como Tuxtla Gutiérrez, en el estado de Chiapas, en una situación de incertidumbre y declive.

La presente investigación tiene como objetivo principal abordar el desafiante problema de la reactivación del turismo en Tuxtla Gutiérrez, tras el efecto de la pandemia. Se centrará en la creación y análisis de estrategias efectivas para aumentar la afluencia de visitantes a los atractivos turísticos de la ciudad, restableciendo su posicionamiento como un destino atractivo y seguro para los viajeros.

Para abordar este problema, se basará en referentes teóricos que analizan el impacto de la pandemia en la industria turística, las estrategias utilizadas en otros destinos para la reactivación postpandemia y la importancia de la colaboración entre el sector público y privado para lograr resultados exitosos.

En un comunicado realizado por el titular de la Secretaría de Turismo Miguel Torruco Marqués en mayo del 2023 y dado a conocer a través del portal de SECTUR destacó que:

México ascendió del lugar 17 registrado en el 2018 al noveno en el 2022 en captación de divisas por visitantes internacionales consolidándolo entre los primeros diez lugares por segundo año consecutivo en ese rubro, con el cual se mide la potencialidad turística de una nación. Situándolo en la sexta posición del ranking de la OMT, por debajo de Francia, España, Estados Unidos, Turquía e Italia. De acuerdo con los pronósticos, para el cierre de 2023, México captará 31 mil 169 millones de dólares por visitantes internacionales, esto es 11,3% más que en 2022.

En cuanto a los métodos utilizados, se empleará un enfoque cuantitativo para recopilar datos específicos y estadísticos sobre la afluencia turística en Tuxtla Gutiérrez antes y después de la pandemia. Además, se llevará a cabo un alcance exploratorio,

descriptivo y explicativo para comprender en profundidad los factores que han impactado en el turismo local.

Con esos datos la reactivación exitosa del turismo en Tuxtla Gutiérrez no solo será crucial para la recuperación económica de la ciudad, sino también para la preservación de su rica herencia cultural y natural, permitiendo que los viajeros disfruten de experiencias enriquecedoras mientras contribuyen al bienestar y desarrollo de la comunidad local.

Referentes Teóricos

Para Bigné, Font y Andreu (2000)

Los destinos turísticos son combinaciones de productos turísticos, que ofrecen

una experiencia integrada a los turistas. Tradicionalmente, los destinos se consideraban como una zona bien definida geográficamente, como un país, una isla o una ciudad, Sin embargo, cada vez más se reconoce que un destino puede ser un concepto percibido, es decir, que puede interpretarse subjetivamente por los consumidores, en función de su itinerario de viaje, formación cultural, motivo de visita, nivel de educación y experiencia previa. (pag.30).

Según la Organización Mundial de Turismo establece que un destino turístico: “es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar”. De igual forma lo considera como “una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector”.

Según la Secretaría de Estado de Turismo del Gobierno de España (SEGITTUR). (2015), mencionado por Edurne Videl (2016) un modelo de destino turístico inteligente se crea con base a una gobernanza y cuatro ejes interrelacionados:

Accesibilidad: se puede interpretar como aquella posibilidad y capacidad que cuentan los atractivos para ser visitados, disfrutados y utilizados por todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, lo que implica Implica eliminar barreras físicas, sensoriales y comunicativas que puedan dificultar o impedir la participación plena y equitativa de todas las personas en las actividades turísticas.

Innovación: se refiere a la aplicación de tecnologías de la información en el ámbito del servicio turístico, esto permite la mejora para la experiencia del turista o visitante, lo que permite la gestión de los recursos turísticos y la sostenibilidad del destino. Una de las ventajas es que los destinos se pueden recopilar y analizar datos en tiempo real, lo que permite mejorar la operatividad y promover la participación del turista garantizando su accesibilidad y seguridad.

Sostenibilidad: se refiere al uso racional de los recursos, o que permite ser parte transversal de la cadena de valor

Tecnologías: son herramientas y recursos tecnológicas que los destinos turísticos van a utilizar para mejorar la experiencia del turista o visitante, y de esta manera optimizar la gestión de los recursos promoviendo la sostenibilidad y creando entornos turísticos más eficientes, accesibles y llamativos.

Sin olvidar que dichos destinos turísticos tienen elementos que pueden ser tangibles e intangibles como: los atractivos turísticos, los servicios, la imagen entre otros. Entendiendo a los atractivos turísticos como lugares, eventos, actividades o experiencias que llaman la atención y despiertan el interés de los viajeros y turistas, motivándolos a visitar y explorar un destino determinado. Estos atractivos pueden ser de naturaleza cultural, histórica, natural, arquitectónica, gastronómica, recreativa o de cualquier otra índole que ofrezca una experiencia significativa y agradable para los visitantes.

Para Boullón (2006)

Los atractivos turísticos son la materia prima del turismo, sin la cual un país o una región no podían emprender el desarrollo (porque les faltaría lo esencial y porque sólo a partir de su presencia se se puede pensar en una planta turística que permite explotarlo comercialmente) es el primer elemento de la estructura de la producción del sector al que se agrega la planta turística y la infraestructura. (p.46)

Los atractivos turísticos son el corazón de la industria turística, ya que constituyen el principal motivo por el cual las personas deciden viajar a un lugar en particular. Algunos ejemplos comunes de atractivos turísticos incluyen:

1. Sitios históricos y monumentos: Lugares con relevancia histórica, como ruinas antiguas, castillos, catedrales, y museos.
2. Paisajes naturales: Parques nacionales, reservas naturales, playas, montañas, cascadas y paisajes panorámicos.

3. Eventos culturales: Festivales, celebraciones tradicionales, conciertos, exposiciones y eventos artísticos.
4. Gastronomía: Comida y bebida típica del lugar que atrae a los amantes de la gastronomía.
5. Actividades recreativas: Deportes acuáticos, senderismo, ciclismo, actividades de aventura, entre otros.
6. Patrimonio arquitectónico: Edificios históricos, casas coloniales, calles y plazas con un valor arquitectónico destacado.

Los atractivos turísticos pueden variar en popularidad y demanda según las tendencias y preferencias de los viajeros. Para el desarrollo y promoción del turismo en un destino, es esencial identificar, conservar y mejorar los atractivos existentes, así como desarrollar nuevos productos turísticos que se adapten a las expectativas y necesidades de los visitantes, asegurando una experiencia enriquecedora y memorable para quienes deciden explorar y disfrutar de los encantos que cada lugar tiene para ofrecer.

Dentro de los atractivos con los que cuenta la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, sobresalen algunos que demuestran su arquitectura, entre ellos se encuentran la Plaza Central ubicada en el centro de la ciudad, donde también comparte espacio con el Palacio de Gobierno, el Palacio Municipal y la Catedral de San Marcos, cerca de ahí se encuentra la iglesia del Calvario, la iglesia de San Pascualito, y el parque de la Marimba donde se puede disfrutar de música de marimba en vivo. Cabe destacar que se encuentran en la zona centro de la ciudad capital del estado de Chiapas.

Existen otros atractivos que se pueden visitar en la capital del estado dentro de los que se encuentran el parque Cañón del sumidero, el museo del café, el museo regional de Chiapas, el instituto casa de las artesanías de Chiapas, el jardín botánico Faustino Miranda, el zoológico Miguel Álvarez del Toro.

Los atractivos turísticos se encuentran ubicados en diferentes zonas de la ciudad, a continuación, podemos precisar ubicación y distintivos.

Ubicación	Atractivos	Distintivo
Centro	Catedral de San Marcos	Video mapping
Zona poniente norte	Parque de la Marimba	Conciertos musicales
	Parque Joyyo Mayu y Caña Hueca	Vegetación, lagos artificiales
	Museo del Café	Conocer el origen y cultivo del café.
Zona poniente sur	Iglesia de San Pascualito	Ortodoxa, siglo y medio de antigüedad, fundada por familias zoques.
	Iglesia del Calvario	Siglo XIX
Zona oriente norte	Miradores del Cañón del Sumidero	Son 6 miradores que permite admirar desde diferentes alturas el majestuoso cañón del sumidero.
Zona oriente sur	Zoológico Miguel Álvarez	Exhibe animales de la

	del Toro	región
--	----------	--------

Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar que una localidad puede contar con atractivos turísticos, pero si ni no se tiene una promoción adecuada no se logrará el objetivo.

Ejarque (2005) citado por Castillo M Castaño V. define a la promoción de un destino como comunicar a los potenciales consumidores-turistas que la oferta propuesta es capaz de satisfacer sus exigencias y sus demandas; en definitiva, es tratar de convencer al turista de que merece la pena de ir a un destino, visitarlo. (pág. 755).

Para la Secretaria de Turismo la Promoción turística "Implica la difusión de las bondades de la oferta turística hacia los "clientes" potenciales, es decir dar a conocer el producto turístico, incluyendo tanto los atractivos, como actividades, infraestructura y todo tipo de servicios que dentro del territorio comunal pueden ser de interés para una visita

La promoción turística es una estrategia esencial en la industria del turismo para dar a conocer un destino y sus atractivos, fomentar la visita de turistas y generar un impacto positivo en la economía local. Esta actividad abarca una serie de acciones de marketing y comunicación, tanto a nivel nacional como internacional, que buscan destacar las características únicas y atractivas del lugar, resaltando su cultura, patrimonio histórico, belleza natural y servicios turísticos. La promoción turística utiliza diversos canales de difusión, como campañas publicitarias, presencia en ferias y eventos turísticos, uso de redes sociales y sitios web especializados, entre otros, con el objetivo de captar la atención del público objetivo y convertirlo en visitantes satisfechos que contribuyan al desarrollo y progreso de la comunidad receptora. Una adecuada promoción turística puede generar un aumento significativo en la afluencia

de turistas, así como en la percepción positiva del destino, fortaleciendo su posicionamiento a nivel global en el mercado turístico.

El mercado turístico se refiere al conjunto de actividades económicas y comerciales relacionadas con la oferta y demanda de productos y servicios turísticos. Es un sector dinámico que engloba diferentes actores, como destinos turísticos, empresas de transporte, alojamiento, restaurantes, agencias de viajes, entre otros, así como los turistas o viajeros que buscan satisfacer sus necesidades de ocio, descanso o exploración cultural.

En el mercado turístico, la interacción entre la oferta y la demanda es fundamental, los destinos turísticos y las empresas turísticas ofrecen una amplia variedad de servicios y experiencias para atraer y satisfacer las preferencias de los turistas, mientras que estos últimos, mediante sus elecciones de viaje y consumo, influyen en la oferta y en la evolución del sector.

La competencia en el mercado turístico es intensa, lo que lleva a los actores involucrados a desarrollar estrategias de promoción, marketing y diferenciación para destacar y atraer a los turistas. La comprensión de las tendencias del mercado, los perfiles y comportamientos de los turistas, así como el análisis de datos y la adaptación a las preferencias cambiantes, son aspectos cruciales para tener éxito en este competitivo ámbito.

El mercado turístico también es influenciado por factores externos, como la economía global, políticas gubernamentales, eventos o crisis internacionales, lo que puede generar fluctuaciones en la demanda y requerir ajustes en las estrategias comerciales.

De acuerdo a reportes estadísticos de indicadores del sector turístico del estado de

Chiapas 2021, la demanda fue la siguiente:

En el periodo de enero a agosto Chiapas, recibió a 3 Millones 902 Mil 981 Visitantes, representado un incremento en la afluencia de visitantes, con respecto al mismo periodo 2020 (1 Millón 998 Mil 846 Visitantes).

Para 2022

La titular de Turismo en Chiapas destacó según la revista fortuna que la actividad turística en el estado cerró en el 2022 con una afluencia de 8,239,967 visitantes y una derrama económica de más de 27,800 millones de pesos. También resaltó un incremento del 29% en afluencia turística y 95% en derrama económica respectivamente. Por otro lado, mencionó que los principales emisores extranjeros de turismo fueron Estados Unidos, Francia, España, Italia y Guatemala. En el caso de los nacionales fueron Ciudad de México, Estado de México, Veracruz, Puebla; Jalisco entre otros.

Tuxtla Gutiérrez, el corazón del estado de Chiapas y el sueño de toda persona que desea conocer la naturaleza y la cultura en conjunto de un agradable clima y una estancia de descanso, en Tuxtla se tienen destinos turísticos reconocidos a nivel nacional e internacional como son, Cañón del Sumidero, Parque de la Marimba, La Catedral de San Marcos, entre otros, además se tiene una variedad de platillos gastronómicos como son; cochito, bolitas de chipilín con queso, tamal de chipilín y pozol de cacao por todo ello Tuxtla Gutiérrez es un destino Turístico

La percepción que se tiene de Tuxtla Gutiérrez, se destaca como un atractivo destinado para la organización de conferencias y reuniones a nivel nacional. Además de su relevancia como capital estatal y uno de los principales destinos en Chiapas, la ciudad se presenta como un lugar moderno y hospitalario, con una excelente infraestructura hotelera y servicios de transporte eficientes. Su posición como un punto clave para la conectividad con otros destinos la ha consolidado como un destino

importante en la industria de congresos y convenciones.

Sin embargo, en los últimos años, la capital del Estado ha sido objeto de críticas debido a la paulatina reducción del precio de sus servicios, aunque esto ha venido acompañado de una percepción de valor más bajo en general. De acuerdo con datos obtenidos de la Agenda de Competitividad de Tuxtla Gutiérrez, establece que estos problemas se deben a varios factores, poniendo como ejemplo el mal estado de las carreteras para su accesibilidad, una deficiente capacitación y concientización turística, falta de información turística en los módulos de atención sobre los sitios, así mismo la mala infraestructura en las calles de la ciudad, sumando a todo esto una competencia desleal entre los prestadores de servicios. Por lo que, estos problemas contribuyen a que Tuxtla Gutiérrez sea considerada para los turistas nacionales e internacionales como una ciudad de paso.

La pregunta sería ¿cuál es la imagen como destino turístico? Tuxtla Gutiérrez, como destino turístico, no cuenta con una imagen bien posicionada en el mercado nacional e internacional, según datos señalados por (CITA, 2014). La recepción e información externa de la ciudad ha sido evaluada por medio de la realización de una encuesta destacando en los resultados que más de la mitad de los atractivos turísticos mencionados, cuentan con información adecuada, entendible y completa en su exterior, incluyendo horarios y otra información relevante.

Sin embargo, existe una numerosa cantidad de atractivos turísticos evaluados donde los resultados fueron deficientes o regulares. Esto resalta la necesidad de estandarizar la calidad de los servicios que se ofrecen en los atractivos de Tuxtla, especialmente en aspectos tan importantes como la información y la recepción. Sin embargo, la particularidad es un aspecto fundamental en la oferta de ellos, ya que aquellos lugares que tienen un buen desempeño en cuanto a calidad, carecen de diferenciación y no generan una buena experiencia en los visitantes, por lo que difícilmente se podrá

conformar una oferta turística competitiva.

Numerosos de los atractivos con los que cuenta la ciudad, pueden destacarse como únicos, existen varios sitios de interés, como los museos enfocados en temas relacionados con la identidad local y regional, uno de ellos por mencionar es, el Museo de Paleontología “Eliseo Palacios Aguilera, ubicado en la calzada de los hombres ilustres, en el centro de la localidad, siendo único en su tipo en el sureste de México.

Otro atractivo es el ZOOMAT, que se distingue por exhibir especies endémicas de la región, el Museo Zoque inaugurado en 2006 con el objeto de apreciar y conocer mejor la cultura, el cual muestra una cultura viva directamente relacionada con la etnia que abarca los estados de Chiapas, Oaxaca y Tabasco, dejando a los turistas asombrados.

De ahí la importancia de la competitividad turística, entendida como la capacidad de un destino turístico para atraer y retener visitantes en un mercado altamente competitivo. Esto implica ofrecer una combinación única de atractivos, servicios, infraestructura y experiencias que generen un valor agregado y diferenciación respecto a otros destinos competidores.

Un destino turístico competitivo debe ser capaz de satisfacer las expectativas y necesidades de los turistas, ofreciendo una alta calidad en sus productos y servicios, a precios razonables y con un enfoque sostenible. Además, debe tener una adecuada promoción y marketing para llegar a su público objetivo y destacar sus ventajas competitivas.

De acuerdo a la información dada por el Buro de Turismo Municipal, existen en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, seis módulos de información turística, cuatro son operados

por el Gobierno del Estado, de los cuales tres son permanentes y uno temporal, es decir abierto únicamente en temporada vacacional y los otros dos son operados por el Buro de turismo municipal. Para llevar a cabo esta investigación se visitaron tres de ellos: dos de carácter estatal, el ZOOMAT y el que se encuentra ubicado en el Parque de la Marimba, contiguo al Museo de la Marimba, el cual nos comentaron es un espacio tanto de carácter municipal como estatal.

Otro módulo de información turística que se visitó fue el que se encuentra en la Plaza Principal de la capital, enfrente del Palacio de Gobierno y la Catedral de San Marcos, sin embargo, es importante destacar que después de haber llevado a cabo la remodelación del Parque de la Marimba este módulo se trasladará a este atractivo, para así poder brindar la información a los visitantes.

De acuerdo a la visita realizada a estos módulos de información se pudo observar que los que son de carácter estatal cuentan con un mayor nivel de recursos para proporcionar la información y dan un mejor servicio, ya que cuentan con materiales informativos para los turistas, a diferencia de los que son operados por el Buro de turismo municipal.

Para estos módulos, se le puede atribuir a la falta de los recursos adecuados para el cumplimiento de su función, situación que se ha intentado solventar mediante la vinculación con instituciones educativas para la asignación de personal de prácticas profesionales y servicio social, ya que los estudiantes, muestran una disposición para realizar el trabajo, sin embargo, hay ocasiones donde se presentan deficiencias en la falta de conocimientos e información. Así mismo, se puede observar que la ciudad de Tuxtla Gutiérrez enfrenta diversos desafíos competitivos, tales como:

- Información no actualizada en la página de la Secretaría de Turismo del Estado.

- Falta de Estrategias que permitan incrementar la afluencia turística en la ciudad.
- Falta de promoción a los atractivos de Tuxtla Gutiérrez.
- Deficiencias en el mantenimiento de los atractivos de la ciudad.
- Desintegración en la oferta turística de la ciudad.
- Instituciones municipales sin promover atractivos.
- Falta de una gestión turística, para generar competitividad y sustentabilidad
- El gasto gubernamental que genere una economía del municipio dependiente

Problema

La pandemia global que afectó al mundo en los últimos años tuvo un impacto devastador en la industria del turismo, dejando a destinos turísticos como Tuxtla Gutiérrez, en el estado de Chiapas, en una situación de declive y desafío sin precedentes. A pesar de la superación de la crisis sanitaria, la reactivación del turismo en esta encantadora ciudad sigue siendo un desafío importante. El problema radica en identificar y analizar las estrategias efectivas para aumentar la afluencia de visitantes a los atractivos turísticos de Tuxtla Gutiérrez después de la pandemia, con el objetivo de recuperar y fortalecer la industria turística local.

El turismo es una actividad vital para la economía y el desarrollo social de Tuxtla Gutiérrez, por lo que su reactivación exitosa no solo es esencial para la recuperación económica de la región, sino también para preservar su rica herencia cultural y natural.

Es necesario comprender las barreras y desafíos que enfrenta la ciudad en este proceso de reactivación, así como identificar las oportunidades y potencialidades que permitan crear estrategias efectivas y sostenibles.

Por lo tanto, este estudio se enfocará en responder a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las estrategias más adecuadas y efectivas para aumentar la afluencia de turistas en los atractivos turísticos de Tuxtla Gutiérrez después de la pandemia, asegurando una recuperación exitosa y un desarrollo sostenible de la industria turística en la ciudad? Para responder a esta interrogante, se analizará el comportamiento de la demanda turística, se identificarán los principales factores que han impactado en la afluencia de turistas en el pasado, y se explorarán los enfoques más adecuados que involucren a las autoridades locales, el sector privado y la comunidad, con el objetivo de proponer estrategias integrales que impulsen la reactivación turística y contribuyan al bienestar económico y social de Tuxtla Gutiérrez.

Método

El método que se utilizó para el desarrollo de esta investigación fue un enfoque mixto, que combina elementos cuantitativos y cualitativos para abordar de manera integral el problema de reactivar el turismo en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, después de la pandemia.

Se optó por un diseño de investigación exploratorio y descriptivo, que permitió examinar y comprender a fondo la situación actual del turismo en Tuxtla Gutiérrez, así

como identificar las tendencias y factores que han influido en la afluencia de turistas antes y después de la pandemia.

Para analizar la demanda turística en la ciudad, se recopilaron datos cuantitativos de fuentes oficiales y estudios previos, que incluyeron estadísticas sobre el número de visitantes, pernoctaciones, perfil del turista, entre otros. Estos datos se obtuvieron de organismos gubernamentales y entidades turísticas locales y nacionales

Para comprender las percepciones y expectativas de los turistas con respecto a los atractivos turísticos y la oferta de servicios en Tuxtla Gutiérrez, se realizaron entrevistas y encuestas dirigidas a turistas que visitaron la ciudad. Estos datos cualitativos se obtuvieron a través de preguntas abiertas y estructuradas, que permitieron obtener información detallada y enriquecedora sobre las experiencias de los turistas.

Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la oferta turística de Tuxtla Gutiérrez, identificando los principales atractivos culturales y naturales, así como las rutas y opciones de turismo en un radio cercano. Este análisis se realizó mediante la revisión de material bibliográfico, información de agencias de viaje y entrevistas con actores clave del sector turístico local.

A partir de los datos cuantitativos y cualitativos recopilados y del análisis de la oferta turística, se propusieron estrategias de marketing integrales y personalizadas.

Estas estrategias buscaron resaltar los atractivos turísticos de la ciudad, promocionar las rutas y opciones de turismo cercanas, mejorar la imagen de Tuxtla Gutiérrez como destino turístico y satisfacer las expectativas y necesidades de los visitantes.

Esta aproximación metodológica se considera adecuada para lograr una reactivación exitosa del turismo en la ciudad y contribuir al desarrollo sostenible de la industria turística en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Resultados

Los resultados de esta investigación arrojaron conclusiones significativas que contribuyen a la reactivación exitosa del turismo en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, después de la pandemia. A continuación, se presentan algunos de los principales hallazgos obtenidos:

1. Análisis de la demanda turística: El estudio cuantitativo reveló que la afluencia de turistas en Tuxtla Gutiérrez se vio afectada negativamente durante la pandemia, mostrando una disminución significativa en comparación con años anteriores. Sin embargo, también se identificó un aumento en el interés de los turistas por destinos al aire libre y de naturaleza, lo que sugiere una oportunidad para promover los atractivos naturales de la ciudad.
2. Percepción del turista: Los datos cualitativos revelaron que los turistas valoran la riqueza cultural y natural de Tuxtla Gutiérrez, pero también expresaron la necesidad de una mayor difusión de la oferta turística y una mejora en la infraestructura y servicios turísticos. La ciudad fue percibida como un destino de paso, lo que resalta la importancia de estrategias de marketing efectivas para cambiar esta percepción y atraer turistas que consideren a Tuxtla Gutiérrez como un destino en sí mismo.

3. Atractivos turísticos destacados: El análisis de la oferta turística reveló que algunos atractivos culturales y naturales de la ciudad son más conocidos y visitados que otros. Se identificaron oportunidades para promover aquellos atractivos menos conocidos, así como la posibilidad de crear rutas temáticas que agrupen varios puntos de interés cercanos.

4. Estrategias de marketing propuestas: A partir de los datos recopilados y el análisis realizado, se diseñaron estrategias de marketing integrales y personalizadas para reactivar el turismo en Tuxtla Gutiérrez. Estas estrategias incluyen:

- Generar un plan estratégico entre gobierno y particulares
- Establecer una imagen conjunta que de identidad al destino turístico
- Campañas de promoción en medios digitales y redes sociales.
- Creación de un portal turístico actualizado y atractivo
- Fomentar alianzas con empresas turísticas
- Promoción de paquetes turísticos que incluyan diversos atractivos y rutas.
- Utilización del marketing de experiencias para estimular los sentidos de los turistas
- Crear una ruta gastronómica
- Establecer recorridos a través de realidad virtual
- Utilización de la página web que permita a los usuarios generar contenidos para que compartan sus experiencias
- Crear ofertas para el turismo nacional
- Generar eventos en fechas importantes
- Mejorar la infraestructura y servicios

En general, los resultados de esta investigación brindan una base sólida para la

implementación de estrategias de marketing efectivas que promuevan los atractivos turísticos de Tuxtla Gutiérrez, cambien la percepción de la ciudad como destino de paso y contribuyan a la reactivación sostenible del turismo en la región. Estos resultados tienen el potencial de generar un impacto positivo en la economía local y el bienestar de la comunidad, permitiendo que Tuxtla Gutiérrez se posicione como un destino turístico relevante y atractivo en el contexto nacional e internacional.

Conclusiones

Para considerar un destino Turístico altamente competitivo es necesario que exista un Marketing Turístico del espacio. En esta investigación se logró concluir que en gran medida la falta de promoción y difusión de los atractivos turísticos con los que cuenta Tuxtla Gutiérrez, es motivo suficiente para que dicha ciudad no sea potencia o forme parte de uno de los principales destinos de Chiapas, más por ser la capital y conectividad hacia los distintos atractivos de Chiapas.

La presente investigación ha permitido obtener conclusiones significativas sobre la reactivación del turismo en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, después de la pandemia. A través del análisis de la demanda turística, la percepción del turista y la oferta turística de la ciudad, se han identificado elementos clave para diseñar estrategias de marketing efectivas que contribuyan a la reactivación exitosa y sostenible del sector turístico local.

Se confirmó que la pandemia tuvo un impacto negativo en la afluencia de turistas a Tuxtla Gutiérrez, pero también se detectó un cambio en las preferencias de los viajeros, quienes muestran un mayor interés por destinos al aire libre y de naturaleza,

lo que representa una oportunidad valiosa para promover los atractivos naturales de la ciudad, resaltando su biodiversidad y belleza paisajística.

Así mismo se constató que la percepción de Tuxtla Gutiérrez como destino de paso es una barrera para atraer turistas que deseen permanecer y explorar la ciudad en profundidad. Por lo tanto, se destacó la importancia de implementar estrategias de marketing que resalten los atractivos culturales y naturales, así como las opciones de turismo en un radio cercano, con el fin de mostrar a Tuxtla Gutiérrez como un destino turístico completo y atractivo en sí mismo.

La propuesta de estrategias de marketing integrales y personalizadas se fundamenta en los datos recopilados y el análisis realizado. Estas estrategias incluyen la creación de campañas de promoción en medios digitales y redes sociales, un portal turístico actualizado y atractivo, y el establecimiento de alianzas con empresas turísticas para ofrecer paquetes que incluyan diversos atractivos y rutas. También se enfatizó la necesidad de la participación activa de la comunidad local en la promoción del turismo, lo que fortalecerá el sentido de pertenencia y contribuirá a la mejora de la infraestructura y servicios turísticos.

En resumen, los resultados de esta investigación resaltan la importancia de una estrategia de reactivación integral y enfocada en las expectativas de los turistas. Implementar estrategias de marketing efectivas permitirá cambiar la percepción de Tuxtla Gutiérrez, posicionándola como un destino turístico relevante y atractivo. La reactivación exitosa del turismo en la ciudad no solo contribuirá al desarrollo económico local, sino que también preservará su riqueza cultural y natural, y mejorará la calidad de vida de la comunidad.

Referencias

Bigné, Font y Andreu (2000). Marketing de Destinos Turísticos. Análisis y Estrategias de Desarrollo. ESIC

Boullón R (2006) Planificación del espacio turístico. Edit. Trillas.

Castillo M. y Palacios V. (2015) Dialnet. La promoción turística a través de técnica tradicionales y nuevas. ISSN 0327-5841, ISSN-e 1851-1732, Vol. 24, Nº. 3, 2015, págs. 755-775.

[https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5276637#:~:text=Ejarque%20\(2005%3A%20231\)%20define,a%20un%20destino%2C%20visitarlo%E2%80%9D.](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5276637#:~:text=Ejarque%20(2005%3A%20231)%20define,a%20un%20destino%2C%20visitarlo%E2%80%9D.)

Eduarne Vidal (2016) <https://www.segittur.es/blog/destinos-turisticos-inteligentes/gobernanza-destino-turistico-inteligente-juntos-mas-inteligentes/#:~:text=Este%20modelo%20recoge%20los%20requisitos%20m%C3%AAnimos%20exigibles%20a,ejes%20de%20actuaci%C3%B3n%3A%20accesibilidad%2C%20innovaci%C3%B3n%2C%20sostenibilidad%20y%20tecnolog%C3%ADa.>

Hernández, S., R., Fernández, C., C., Baptista, P., L. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Educación. Sexta Edición.

Organización Mundial del Turismo OMT (s/f). recuperado el 28 de junio, de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>.

Secretaria de Turismo (2023). Recuperado el 29 de junio de 2023 <https://www.gob.mx/sectur/prensa/mexico-asciende-a-la-posicion-28-en-gasto-per-capita-por-turismo-internacional-en-2022?idiom=es>

Secretaria de Turismo (s/f). Recuperado el 22 de junio de 2023

<https://datatur.sectur.gob.mx/sitepages/glosario.aspx>

Inteligencia emocional en estudiantes de las licenciaturas de Administración y Pedagogía

*Dra. Marisol de Jesús Mancilla Gallardo¹; Dra. Rita Virginia Ramos Castro²; Mtra.
Marisol García Cancino³; Mtra. Ileana del Carmen Carrillo González⁴*

Resumen

La ponencia inteligencia emocional se trabaja desde las categorías atención, claridad y regulación de las emociones de los estudiantes de 6° semestre de la licenciatura en

¹ Licenciada en Psicología, Maestra en ciencias de la educación y Doctora en educación. Profesora de tiempo completo del programa de la licenciatura en Pedagogía y de Tecnologías de la información aplicadas a la Educación de la Facultad de Humanidades, Campus VI, de la Universidad Autónoma de Chiapas, México. Correo electrónico: marisol.gallado@unach.mx. Tel celular 9611154501.

² Licenciada en pedagogía, Doctora en educación. Profesora de tiempo completo en programas de licenciaturas en pedagogía y de Tecnologías de Información y Comunicación Aplicadas a la Educación de la facultad de Humanidades, Campus VI, de la universidad Autónoma de Chiapas, México. Correo electrónico rvtamos@unach.mx. Cel 9611370369

³ Licenciada en Ingeniería en Sistemas Computacionales, Maestra en Administración de Tecnologías de Información, candidata a Dra. en Pedagogía. Profesora de tiempo completo en programas de licenciaturas en pedagogía y de Tecnologías de Información y Comunicación Aplicadas a la Educación de la facultad de Humanidades, Campus VI, de la universidad Autónoma de Chiapas.marisol.garcia@unach.mx 9612255636.

⁴ Licenciada en Bibliotecología, Maestra en Educación, Candidata a dra. En Educación. Profesora de tiempo completo de los programas de la licenciatura en Pedagogía y de Tecnologías de la información aplicadas a la Educación de la Facultad de Humanidades, Campus VI, de la Universidad Autónoma de Chiapas, México. Correo electrónico: carrillo@unach.mx. Tel. celular 9613050433

administración y pedagogía de la UNACH. Se desarrolló utilizando el estudio de caso como método, en dónde se aplicó una encuesta para recopilar la información con los sujetos de estudio.

Los resultados evidenciaron que, la mayoría de los participantes tienen claros sus sentimientos, así como una moderada atención a sus emociones, en su mayoría se dan cuenta de sus sentimientos en diferentes situaciones y dimensiones. Finalmente son conscientes de que deben manejar y regular de sus emociones.

Palabras clave: Inteligencia emocional, sentimientos, emociones, estudiantes.

Introducción

La presente ponencia titulada “Inteligencia emocional con estudiantes de las licenciaturas de administración y pedagogía” es un estudio relevante; ya que se ha comprobado en algunas investigaciones que la inteligencia emocional nos permite tomar consciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que se soportan en el ámbito laboral, escolar y familiar, incrementar la capacidad empática y las habilidades sociales además de aumentar las posibilidades de desarrollo social.

El instrumento utilizado para este trabajo fue el TMMS-24, que mide la inteligencia emocional en tres dimensiones: Atención, Claridad y Resolución.

El objetivo fue analizar la inteligencia emocional desde las tres dimensiones antes mencionadas.

Referentes teóricos

La inteligencia emocional en este siglo ha tomado una importancia relevante; sin embargo, esta tiene su origen en la inteligencia social, abordada en sus inicios por el psicólogo Thordike (1920), que la definió como el hecho de comprender a las demás

personas en las relaciones humanas, asimismo, otra de las bases fue la del Dr. Howard Gardner, que refiere que los seres humanos tenemos ocho tipos de inteligencia con las que interactuamos en nuestra realidad, denominando a su teoría; las inteligencias múltiples, entre ellas se encuentran la inteligencia lingüística, musical, lingüística, espacial, cinética corporal, lógica matemática, ambientalista intra personal e interpersonal, a partir de ello surgen una rama específica que relacionan la inteligencia intra e interpersonal y le dan el nombre de inteligencia emocional, estos autores fueron Salovey y Mayer (1990), al principio fue difícil posicionar el término pero, fue el psicólogo y periodista Daniel Goleman (1995) que da a conocer y posiciona el término a partir de su libro “la inteligencia emocional” donde profundiza los elementos de la inteligencia emocional, considera que la vida es un conflicto continuo, pero un conflicto no es algo negativo, se tiene que gestionar, madurar como individuos. (Trillas y Rivas, 2005)

El propósito de la inteligencia emocional es liderar nuestra vida, es el arte de ser empático, refiere que el Coeficiente intelectual es importante, pero, no lo es todo para tener éxito en la vida, la inteligencia emocional es la base del éxito, para ello es importante auto gestionar las emociones, que son parte del conocimiento de uno mismo, únicamente, al conocer mis emociones las puedo regular y alcanzar el éxito y puedo ser libre y dueño de mí mismo.

Las personas inteligentes no huyen de los conflictos, sino que los confrontan para que el problema no se haga mayúsculo y se vuelva más tenso, dado que eso ocurre cuando no podemos gestionar las emociones; por ello es importante auto conocernos.

La inteligencia emocional ha sido estudiada por diversas disciplinas, se ha comprobado en diferentes estudios por mencionar:

En un estudio realizado por Milagros Carla Trigoso Rubio, denominado: Inteligencia emocional en jóvenes y adolescentes españoles y peruanos variables psicológicas y educativas (2013). Tuvo como objetivo analizar las relaciones de la Inteligencia Emocional en variables psicológicas y educativas en estudiantes de secundaria y bachillerato de España y Perú, aplicando instrumentos relacionados con la Inteligencia emocional, rasgos de personalidad, estrategias de motivación y aprendizaje. Para ello se hace uso de las nuevas tecnologías como el sistema on-line Survey Monkey para la cumplimentación de todos los cuestionarios, facilitando así la codificación e informatización para una mejor recogida y análisis de datos.

Otro de los estudios fue elaborado por Sánchez, Dávila, Sánchez y Bermejo, en dicho estudio “La inteligencia emocional en estudiantes universitarios: diferencias entre el grado de maestro en educación primaria y los grados en ciencias” (2016). El objetivo fue evaluar el nivel de inteligencia emocional (atención, claridad y reparación

emocional) utilizando una muestra constituida por 358 estudiantes del Grado de Maestro en Educación y Grados en Ciencias de la Universidad de Extremadura mediante el test de autoinforme TMMS-24 de Fernández Berrocal, Extremera y Ramos (2004). Los resultados obtenidos permitieron afirmar que existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel reparación emocional según el sexo y en todas y cada una de las dimensiones que conforman la inteligencia emocional según el grado en el que se encuentran matriculados los estudiantes universitarios.

Problema

Esta investigación surge a partir del comportamiento y el conocimiento de los jóvenes universitarios, mismos que presentan estrés y en algunos casos problemas entre pares, enfado o tristeza aparente, hoy en día hablar de inteligencia emocional es un tema primordial, el manejo de las emociones, el control de las mismas es tomado en cuenta en todas las organizaciones tanto laborales, escolares e incluso sociales, por ello nos preguntamos.

¿Conocen y regulan la inteligencia emocional los estudiantes de la Licenciatura en Administración y Pedagogía de la UNACH?

Objetivo general:

Analizar la inteligencia emocional desde la atención, la claridad y regulación de las emociones de los estudiantes de 6º semestre de la licenciatura en administración y Pedagogía de la UNACH.

Método

El estudio fue descriptivo-interpretativo, utilizando el método de estudio de caso, este tipo de investigación es apropiado en situaciones en las que se desea estudiar intensivamente características básicas, “la situación actual e interacciones con el medio de una o unas pocas unidades tales como individuos, grupos, instituciones o comunidades”. (Monje, 2011, p.102).

El instrumento utilizado para este trabajo fue el TMMS-24 mismo que se basa del Trait Meta-Mood Scala (TMMS) del grupo de Salovey y Mayer, que mide algunos rasgos de la inteligencia emocional entre ellos la atención, claridad y reparación emocional.

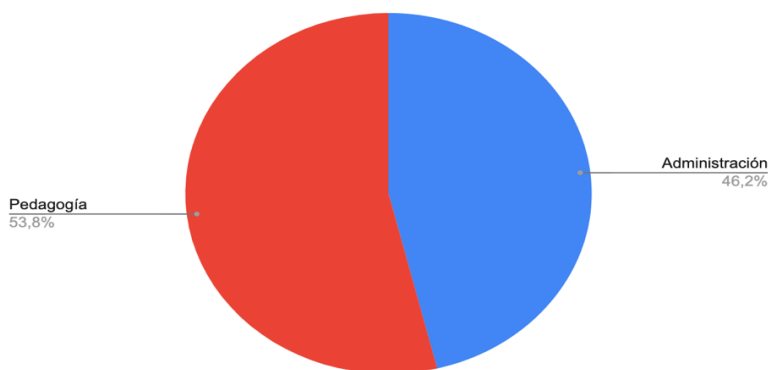
Resultados

En este apartado se describen los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a estudiantes de los programas educativos en Administración de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I y en Pedagogía de la Facultad de Humanidades, Campus VI de la UNACH. Participaron un total de 36 estudiantes que cursaban el sexto semestre; de los cuales 17 son estudiantes de Administración (LA) y 19 de Pedagogía (LP). Ver fig. 1.

Figura1.

Estudiantes participantes

Licenciatura



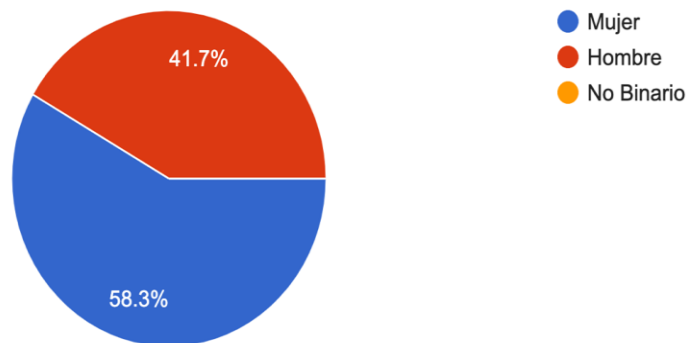
Fuente: Elaboración propias con datos de los estudiantes de LA y LP.

Con respecto al sexo de los participantes, 21 son estudiantes mujeres y 15 hombres. En cuanto a la edad, se encontró que 29 se encuentran en un rango entre 18 y 23 años y 7, entre 24 y 27 años, como podemos ver en la figura 2.

Figura 2.

Sexo:

36 respuestas



Fuente: Elaboración propia con datos de los estudiantes de LA y LP.

A continuación, se presentan los resultados del nivel de inteligencia emocional, con base a las dimensiones: atención, claridad y resolución.

Dimensión 1. Atención de las emociones: engloba ocho preguntas; respecto a la primera cuestión, “presto mucha atención a los sentimientos” 33.3% mencionó estar totalmente de acuerdo, de este porcentaje 27.8% fueron de L P y 5.6% de LA, mientras que estos últimos respondieron que algo de acuerdo y bastante de acuerdo con

13.9%, con un porcentaje mínimo de 1% los de L.A y 05 los de LP. Esto evidencia que la mayoría de los participantes presentan mucha atención a los sentimientos

La segunda cuestión “Normalmente me preocupo mucho por lo que siento” a lo que los participantes de la L.A, respondieron algo de acuerdo 19.4%, mientras que el 8.3% respondieron muy de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que los participantes de LP con 13.9% respondieron bastante de acuerdo y 11% bastante de acuerdo y algo de acuerdo 8.3%. Esto revela que la mayoría de los estudiantes normalmente se preocupan mucho por lo que sienten.

El tercer cuestionamiento “normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones” los participantes de LA, 19.4% refieren estar bastante de acuerdo, 13.9% algo de acuerdo y 2.8% de acuerdo, mientras que los estudiantes de LP, 22.2% refieren estar algo de acuerdo, totalmente de acuerdo 19.4%. Esto revela que los estudiantes de LP normalmente dedican tiempo a pensar en sus emociones y en menos medida los de LA.

La cuarta cuestión “Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo” 16.7% refieren estar muy de acuerdo y 11.1%, bastante de acuerdo y con el mismo porcentaje totalmente de acuerdo, se puede apreciar que 44.4% del total de los participantes están totalmente de acuerdo en que, merece la pena prestar atención a sus emociones y estados de ánimo y 27.8% muy de acuerdo con el enunciado.

En relación a la pregunta “dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos” los estudiantes de LA respondieron 11.1% bastante de acuerdo, muy de acuerdo y algo de acuerdo y únicamente el 5.6 nada de acuerdo y los estudiantes de LP 13.9% respondieron que nada de acuerdo y 8.3% respondieron algo de acuerdo; a partir de esto se puede evidenciar que los estudiantes de LP refieren que no dejan que los sentimientos afecten a sus pensamientos.

La sexta pregunta, “Pienso en mi estado de ánimo constantemente” Los de LA, 13.9% mencionan que están bastante de acuerdo mientras, que 11.1% refieren que están algo de acuerdo, por otro lado, los participantes de LP, mencionan con 22.2% algo de acuerdo y muy de acuerdo 11.1%, los resultados manifiestan que los participantes piensan constantemente en su estado de ánimo.

El cuestionamiento siete, “A menudo pienso en mis sentimientos” los de LA, con el 16.7% refieren algo de acuerdo y muy de acuerdo con 11% mientras que los del programa de LP, con 19.4% refieren algo de acuerdo y muy de acuerdo con 13.9% el resto del porcentaje se divide entre 0% y 5,6%. Sin embargo, de manera general con 36.1% mencionan estar algo de acuerdo y con el 25% muy de acuerdo, con esto podemos mencionar que no piensan a menudo en sus sentimientos.

El cuestionamiento ocho y última de la dimensión atención emocional, “Presto mucha atención a cómo me siento” los participantes de la LA respondieron al cuestionamiento con 16.7% bastante de acuerdo y algo de acuerdo con 13.9% mientras que los de LP, 22.2% refieren estar totalmente de acuerdo y en un porcentaje igual a 11.1% mencionan estar bastante y algo de acuerdo, podemos apreciar en sus respuestas en un recuento total que 27.8% están totalmente de acuerdo con la afirmación y con el mismo porcentaje a la premisa bastante de acuerdo.

Podemos apreciar que los estudiantes de ambos programas académicos prestan una moderada atención a sus emociones, es decir, tienen conciencia de las mismas y las reconocen.

Dimensión 2. claridad emocional. que engloba ocho cuestionamientos, dando respuesta a las siguientes preguntas:

El cuestionamiento nueve, “tengo claros mis sentimientos” los de LA mencionan algo de acuerdo con 19.4% y bastante de acuerdo 11.1%, mientras que las otras respuestas quedan con el 5.6%, por otro lado, los de LP, refieren con 19.4% muy de

acuerdo y 13.9% totalmente de acuerdo, mientras las otras respuestas oscilan entre 11.1 y 2.8%. Esto nos indica que la mayoría de los participantes tienen claros sus sentimientos, sin embargo, presentan mayores puntajes con totalmente de acuerdo los del programa de LP.

La pregunta nueve “Frecuentemente puedo definir mis sentimientos” 25% de los estudiantes de LA, refieren algo de acuerdo y 8.3% muy de acuerdo, mientras las otras respuestas oscilan entre 5.6 y 2.8%, por otro lado, los estudiantes de LP, el 33.3% refieren estar algo de acuerdo, 25% muy de acuerdo y 16.7% mencionan totalmente de acuerdo y bastante de acuerdo, únicamente con 8.3% no está nada de acuerdo. Esto nos manifiesta que los estudiantes en su mayoría pueden definir sus sentimientos siendo más expuestos para ello los de LP.

La pregunta diez “Casi siempre sé cómo me siento”, 22.2% de los LA mencionan que están algo de acuerdo; sin embargo, 8.3% están totalmente de acuerdo, el resto de las respuestas están en 5.6% mientras que los LP, 16.7% están totalmente de acuerdo, 13.9% concuerdan con muy de acuerdo y algo de acuerdo, únicamente el 2.8% nada de acuerdo; esto, nos lleva a indicar que la mayoría de los participantes casi siempre saben cómo se encuentran emocionalmente, únicamente 8.3% no saben cómo se sienten en algunas situaciones.

Al cuestionamiento “Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas” los de LA respondieron bastante de acuerdo con 13.9%, algo de acuerdo 11.4% y el resto de las repuestas entre 8.3% y 5.6%, mientras que, los de LP 19.4% refieren estar totalmente de acuerdo, 13.9% muy de acuerdo y con el mismo porcentaje algo de acuerdo el resto respondieron con 2.8% a las otras respuestas. De manera general podemos concluir que un alto porcentaje de los estudiantes considera que conoce sus sentimientos sobre las personas, únicamente, 8.3% refiere no conocer sus sentimientos sobre las personas.

Al siguiente cuestionamiento “A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones” a lo que los de LA respondieron, con 16.7% estar bastante de acuerdo, algo de acuerdo 13.9% y totalmente de acuerdo 8.3% el resto de respuestas oscilan entre el 5.6% y 2.8% por otro lado los de LP, con 16.7% refieren estar totalmente de acuerdo y muy de acuerdo, 11.4% algo de acuerdo y el resto oscila entre 5.6% y el 2.8%. Esto nos lleva a la conclusión que los participantes en su mayoría se dan cuenta de sus sentimientos en diferentes situaciones.

El siguiente cuestionamiento “Siempre puedo decir cómo me siento” 25.0% de los participantes de LA respondieron algo de acuerdo y con el 5.6% las otras respuestas, mientras que los LP, 16.7% respondieron muy de acuerdo con el mismo porcentaje a la respuesta algo de acuerdo, totalmente de acuerdo 13.9% el resto de las respuestas con .8%. Estos resultados indican que no siempre consideran poder decir cómo se sienten.

La pregunta “A veces puedo decir cuáles son mis emociones” a la que los estudiantes de la respondieron con 22.2% algo de acuerdo y con 13.9% nada de acuerdo las otras respuestas oscilan entre 5.6 % y 0%. Mientras que los estudiantes de LP 16.7% respondieron totalmente de acuerdo siguiéndole el muy de acuerdo con 13.9% y algo de acuerdo con 11.1% y el resto de respuestas oscilan entre 8.3% y 2.8%. A partir de esto, se puede mencionar que los estudiantes refieren que a veces pueden decir cuáles son sus emociones; sin embargo, el grupo de LP supera en este rubro a los integrantes de LA.

y la última interrogante de esta dimensión “a veces puedo llegar a comprender mis sentimientos” los participantes de LA, refieren con 16.7% estar algo de acuerdo, con 13.9% bastante de acuerdo y las otras respuestas oscilan entre 8.3 y 2.8%, mientras que los participantes de LP, 19.4% refieren estar totalmente de acuerdo, 16.7% algo de acuerdo mientras que las respuestas bastante de acuerdo y muy de acuerdo con

8.3%. A partir de las repuestas podemos mencionar que los estudiantes pueden moderadamente comprender sus emociones.

A partir de las respuestas de los estudiantes de LA y LP sobre la dimensión claridad emocional, que trata sobre entender las emociones y acomodarlas en su entendimiento o pensamiento se pudo apreciar que los participantes presentan en buena claridad emocional; sin embargo, presentan un mayor manejo en esta dimensión los LP.

La última dimensión “reparación emocional” está integrada por ocho cuestionamientos, la primera pregunta de esta dimensión “Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables” los participantes de LA, responden con 19.4% bastante de acuerdo, muy de acuerdo con 13.9% y algo de acuerdo 11.1% y únicamente 2.8% respondió totalmente de acuerdo. Sin embargo, los participantes de LP, 19.4% mencionaron totalmente de acuerdo y muy de acuerdo y bastante de acuerdo 11.1% y las otras respuestas se encuentran entre 8.3 y 2.8. %. A partir de las repuestas podemos mencionar que los participantes de LP realizan mayores ajustes a nivel emocional.

Otra cuestión fue “Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida” los integrantes de LA 19.4% respondieron bastante de acuerdo, mientras que algo de acuerdo 13.9% y las demás respuestas oscilan entre 5.6% y 2.8%. Mientras que los integrantes de LP con 16.7% respondieron totalmente de acuerdo, con 13.9% algo de acuerdo y muy de acuerdo con 11.1% y las otras respuestas oscilan entre 8.3% y 2.8%. Esto nos indica que los participantes de LP, gestionan mayormente sus sentimientos.

El siguiente cuestionamiento fue “Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal” Los estudiantes de LA, respondieron, bastante de acuerdo y muy de

acuerdo con el 16.7% y el resto de las respuestas oscilan entre el 8.3% y el 5.6%, por otro lado, los participantes de la LP respondieron con 16.7% menciona estar totalmente de acuerdo, con 13.9% respondieron que están bastante de acuerdo y muy de acuerdo con el 11.1% el resto de las respuestas oscilan entre el 8.3% y 2.8%. A partir de los resultados podemos mencionar que un 30 % de los estudiantes intentan tener pensamientos positivos.

La cuestión siguiente fue “Sí doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme” los de LA respondieron; con 16.7% refieren estar algo de acuerdo y bastante de acuerdo 13.9%, únicamente 11.1% refiere estar muy de acuerdo y 5.2% está totalmente de acuerdo. Mientras que los de LP con 16.7% respondieron totalmente de acuerdo y bastante de acuerdo y con 11.1% algo de acuerdo y 8.3 respondieron muy de acuerdo. A partir de los resultados podemos concluir que los participantes tratan de regular sus emociones pues, el 22.2% respondieron estar totalmente de acuerdo y el 30.6% respondieron bastante de acuerdo.

La siguiente cuestión “Me preocupo por tener un buen estado de ánimo” los de LA, 16.7% respondieron estar bastante de acuerdo y algo de acuerdo 13.9%, y las otras respuestas entre 0 y 8.3%, mientras que los LP, refieren con 19.4% están totalmente de acuerdo y bastante de acuerdo 13.9% bastante de acuerdo, muy de acuerdo 11.1% y únicamente 2.8% refiere no estar nada de acuerdo, estos resultados nos indican que 30.6% se preocupan bastante de acuerdo y 27.8% respondieron estar totalmente de acuerdo en que se preocupan por tener un buen estado de ánimo.

Otra de las preguntas “Tengo mucha energía cuando me siento feliz” Los participantes de LA responden con 19.4% bastante de acuerdo y 13.9% con totalmente de acuerdo, el resto de las respuestas oscila entre 8.3% y 5.6% y los participantes de LP refieren con totalmente de acuerdo 22.2% y muy de acuerdo 16.7% el resto oscila entre el 8.3%

y 5.6%, los resultados refieren que los estudiantes están totalmente de acuerdo con el enunciado 36.1% refieren estar de acuerdo y con 25% bastante de acuerdo.

El último cuestionamiento de esta dimensión fue “ Cuando estoy enfadado(a) intento cambiar mi estado de ánimo” a los que los participantes de LA respondieron; 19.4% respondieron estar bastante de acuerdo y muy de acuerdo con 13.9%, algo de acuerdo y totalmente de acuerdo con 5.6%, únicamente 2.8% no está de acuerdo con esta afirmación por otro lado los participantes de LP, respondieron con 25,0% estar totalmente de acuerdo, algo de acuerdo 13.9% las otras respuestas oscilan entre el 5.6% y 2.8%, es relevante mencionar que el mismo porcentaje de 2.8% para ambas licenciaturas mencionaron no estar nada de acuerdo con el enunciado; sin embargo, es importante señalar que 30.6% refieren estar totalmente de acuerdo a la afirmación cuando estoy enfadado(a) intento cambiar mi estado de ánimo.

Conclusiones

A partir de los resultados podemos mencionar que en atención emocional los estudiantes presentan una moderada atención a sus emociones, sin embargo, presentan mayor atención los estudiantes de la LP.

De igual manera en la categoría claridad los estudiantes presentan de moderada a baja claridad emocional, nuevamente en esta categoría los estudiantes de la LP tienen más altos puntajes en claridad de sus emociones.

La última categoría reparación emocional los resultados presentan un porcentaje más alto; es decir, los estudiantes de ambos programas educativos LA y LP, saben que tienen que tener un mejor manejo de sus emociones, trabajarlas y regular sus estados emocionales.

Posiblemente los puntajes sobre el conocimiento y rasgos emocionales son más altos en los estudiantes de pedagogía por la formación humanista que conlleva el programa; sin embargo, los estudiantes de Administración tienen un alto contacto con empresas y con capital humano; por ello es importante que desde el programa institucional de tutorías darle seguimiento y formar al estudiantado y porque no, al profesorado sobre la temática de Inteligencia emocional, tan importante en la sociedad actual que estamos viviendo.

Referencias

Del Rosal, Sánchez, I., Dávila Acedo, M. A., Sánchez Herrera, S., & Bermejo García, M. L. (2016). La inteligencia emocional en estudiantes universitarios: diferencias entre el grado de maestro en educación primaria y los grados en ciencias. *International journal of developmental and educational psychology*, 2(1), 51-61.

Monje, C. (2017). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Taramuel, J. Y Zapata, V. (2017). Aplicación del test tmms-24 para el análisis y descripción de la inteligencia emocional considerando la influencia del sexo revista publicando, 4 no 11. (1). <https://www.semanticscholar.org/paper/aplicaci%C3%B3n-del-test-tmms-24-para-el-an%C3%A1lisis-y-de-villacrece>

Trigoso, M. (2013). Inteligencia emocional en jóvenes y adolescentes españoles y peruanos. Variables psicológicas y educativas. [tesis de doctorado]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?Codigo=41166>

Trujillo, M., y Rivas, L. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia

emocional. Innovar. Revista de ciencias administrativas y sociales, 15(25), 9-24.

Competencias y Desarrollo en Organizaciones Educativas con Enfoque Basado en Proyectos Visión ISO 21500 y PMBOK.

Mtra. Mónica Mondelo Villaseñor¹; Dr. Roberto Javier Gamboa Santiago²; Dr. Cecilio Contreras Armenta³; Mtro. Jesús Jonathan Lira Vallejo⁴

Resumen.

La conjugación de metodologías tales como el enfoque basado en competencias y de proyectos como herramientas que coadyuven a elevar la calidad de las organizaciones

¹ Mtra. en Gestión y Desarrollo, Escuela de Nivel Medio Superior de León - Colegio de Nivel Medio Superior profesora de tiempo completo, Asesora en concursos, veranos de investigación, evaluadora de solicitudes nacionales e internacionales de investigación, m.mondelo@ugto.mx, Universidad de Guanajuato.

² Dr. en Ciencias del Desarrollo Humano, Departamento de Estudios Organizacionales, División de Ciencias Económicas Administrativas, Campus Guanajuato, profesor de tiempo completo e investigador, cuenta con el perfil PRODEP deseable de la Secretaría de Educación Pública (SEP) consultor en sistemas de gestión de la calidad y ambiental en la obtención de registro de certificación ISO 9001 e ISO 14001 en diversas organizaciones por parte de la consultoría profesional, metaconsultores, vektor consultores, quality consulting group, coordinador operativo de la calidad del INFO Guanajuato, rgamboa@ugto.mx, 01 473 735 29 01 ext. 2622, Universidad de Guanajuato.

³ Dr. en Estudios Organizacionales, Departamento de Estudios Organizacionales, División de Ciencias Económicas Administrativas, Campus Guanajuato, profesor de tiempo completo e investigador, cuenta con el perfil PRODEP deseable de la Secretaría de Educación Pública (SEP), coordinador del Cuerpo Académico en Comportamiento Organizacional, cca304@ugto.mx, 01 473 735 29 01 ext 2871, Universidad de Guanajuato.

⁴ Mtro. en Administración, Departamento de Farmacia, División de Ciencias Naturales y Exactas Campus Guanajuato, integrante activo del Padrón de Investigadores del Nivel Medio Superior, PTP el programa académico de biología y consultor independiente, jj.liravallejo@ugto.mx, Tel. 473 732 0006 ext. 8124, Universidad de Guanajuato.

educativas es un reto para crear un híbrido en la gestión del conocimiento. El objetivo de la investigación aplicada es la de diseñar y desarrollar una estructura de propuesta de aplicación de la metodología PMBOK (por sus siglas en inglés, Project Management Body of Knowledge, gestión o administración de proyectos de las buenas prácticas) guía de fundamentos para la dirección de proyectos e ISO 21500:2021 guía para la gestión de proyectos teniendo el alcance del grupo temático y de procesos de los recursos humanos que afectan a la conformidad en la calidad de los servicios y productos educativos; así como en sus procesos académicos y administrativos. La metodología abordados por los modelos, fundamentos y conceptos de administración de la calidad de normalización internacional ISO 10018:2020 guía para el compromiso de las personas e ISO 10015:2019 lineamientos para administración de competencias y desarrollo de las personas, así como en base ISO 21001:2018 sistema de gestión de organizaciones educativas, requisitos con orientación para su uso. Los resultados esperados serían la propuesta documental estandarizada de los alcances, organigrama, competencias, procedimientos y registros con fines de certificación.

Palabras clave: Metodología PMBOK, modelos, recursos humanos.

Introducción.

El enfoque de competencias en las organizaciones educativas de nivel superior dentro del contexto de la globalización encierra necesariamente el enfoque de normalización como una manera de establecer la estandarización de los procesos académicos y administrativos.

El tema de competencia en la educación se ha estudiado de diferentes formas entre ellas, la de evaluación de la conformidad en su tópico de normalización. El método de explicación es mediante momentos o niveles utilizando las normas internacionales de

gestión de la calidad ISO (por sus siglas en inglés, International Organization for Standardization) Organización Internacional para la Estandarización.

El enfoque basado en competencia que incluye la estructura de educación, formación, habilidades y experiencias de las personas que afectan la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje, administrativos, de los servicios y productos educativos.

Actualmente las Universidades Pedagógicas Nacional (UPN) y la Escuela Normal Oficial de León (ENOL) cuentan con un registro de certificación de ISO 9001:2015, como muestra de la capacidad de la oferta educativa, como un reconocimiento de tercera parte en la gestión de la calidad. Por lo anterior se hace necesario el estudio y propuesta de la investigación como un referente en la aplicación de estructuras genéricas a utilizar en los protocolos educativos de manera estandarizada que coadyuve a la implementación de la calidad.

Las experiencias de diseño y desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión en otras organizaciones educativas (SGOE), permite que la propuesta se considere con fines de auditorías por organismos externos tanto de evaluación como certificación.

Existen en la actualidad metodologías para la gestión o administración de proyectos, tales como la Norteamérica con su guía PMBOK, la cual sirvió de estructura para que se publicará a nivel internacional el protocolo ISO 21500 gestión de proyectos. El organismo ISO anteriormente manejaba la norma ISO 10006:2002 de proyectos.

En los últimos años ha habido un gran interés por la utilización de protocolos estandarizados para referencia en las formas de establecer la realización de proyectos, es por lo anterior que se hace necesario vincular de una manera transversal las directrices de PMBOK, ISO 21500 para que las organizaciones educativas que lleve a efecto el registro de certificación ISO 9001 al igual que la guía ISO 21001 para el sector educativo, tengan mayor herramientas para establecer sus actividades y tareas en el desempeño de los procesos académicos y administrativos.

Referentes teóricos.

Los protocolos internacionales del sistema de gestión de la calidad de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) de la familia ISO 9001, ISO 10015:2019, ISO 10018:2020 muestran el marco teórico referencial y conceptual mediante los modelos y estructuras, fundamentos y principios, directrices, términos y definiciones; todo lo anterior consensuado a nivel mundial.

El modelo del SGOE de la guía ISO 21001 presentado en la figura No. 1, muestra una representación de enfoque basado en procesos, donde tiene como entradas los requisitos (necesidades y expectativas) de las partes interesadas, la extensión del SGOE, la OE y su contexto, así como las diferentes secciones de la norma guía o directrices para el sector educativo utilizando la metodología de PDCA (Planeas, hacer, verificar y actuar), teniendo como resultado o salida del proceso el grado de satisfacción respecto a los elementos de entrada.

El marco conceptual, determinado por los términos y definiciones contenido por las guías de vocabulario ISO 9000:2015, ISO 21001:2028 e ISO 21500:2021, muestran las definiciones de los principales conceptos.

Problema.

Como una propuesta de alineación entre las normativas ISO 21001:2018 del sector educativo e ISO 21500:2018 administración de proyectos, representado en la tabla no. 4, muestra el grupo temático de recursos específicamente referido al humano como personas a través del despliegue de proceso en sus fases de inicio, planificación, implementación, control y cierre; donde se muestran las tareas de establecer, desarrollar, gestionar los equipos de proyectos, así como estimar y controlar los recursos; establecer la secuencia sistematizada de las actividades.

La UPN y ENOL como organizaciones educativas con registro de certificación ISO 9001:2015, se recomendarán los resultados de esta investigación de aplicación.

Método.

Los métodos, herramientas, técnicas y procedimientos metodológicos de la investigación aplicada de las organizaciones educativas de la UPN y ENOL estará establecida por tres momentos, el primero por la utilización de la guía del PMBOK fundamentos para la dirección de proyecto, segundo por el protocolo internacional ISO 21500 guía de gestión de proyectos y tercero por los estándares ISO 9001 que establece los requisitos de normalización en las secciones a la toma de conciencia y competencias del personal, ISO 21001 guía para orientación para implementar ISO 9001 en el sector educativo, ISO 10015 lineamientos para administración de competencias y desarrollo de las personas, ISO10018 guía para el compromiso de las personas.

Tabla 8

La Normalización Aplicable al SGOE.

Momento	Referencias normativas	Descripción – Alcance.
Mo.1	PMBOK	Fundamentos para la dirección de proyectos. Guía del PMBOK. Capítulo Recursos Humanos.
Mo.2	ISO 21500:2021	Guía para la gestión de proyectos. Grupo temático: Recursos Humanos.
Mo.3	ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad- Requisito. ISO 21001:2018 Organizaciones educativas – Sistema de gestión en organizaciones educativas– Requisitos con orientación para su uso.	Interpretar el requisito requerido por el estándar. Formas verbales indicativas: Debe(requisito). Debería(recomendación). Puede (permiso, posibilidad o capacidad). Directrices o guías para el diseño,

ISO 10015:2019 Lineamientos para desarrollo, implementación y administración de competencias y mantenimiento de un SGOE.	
ISO 10018:2020 Guía para el desarrollo de las personas	Directrices o guías para la administración de competencias, desarrollo y compromiso de las personas.

Nota. Fuente: Elaboración propia, en base a la normalización internacional ISO y PMBOK.

Fundamentos para la dirección de proyectos PMBOK (por sus siglas en inglés Project Management Body of Knowledge), describe la suma de conocimientos de la profesión de dirección de proyectos. Al igual que en otras profesiones, como la abogacía, la medicina y las ciencias económicas, los fundamentos se apoyan en los usuarios y académicos que los aplican y desarrollan. El conjunto de los fundamentos para la dirección de proyectos incluye prácticas tradicionales comprobadas y ampliamente utilizadas, así como prácticas innovadoras emergentes para la profesión. Los fundamentos incluyen tanto material publicado como no publicado. Estos fundamentos están en constante evolución. La Guía del PMBOK identifica un subconjunto de fundamentos de la dirección de proyectos generalmente reconocido como buenas prácticas.

Tabla 9

Marco Teórico Conceptual: Términos y Definiciones de Normalización Internacional
Relativos a la Persona – ISO -.

Término	Definición – Fuente ISO 21001:2018
Estudiante	Es la persona o grupo de personas que adquiere y desarrolla sus competencias utilizando un servicio educativo. (3.25).
Educador	Es la persona que desempeña tareas de enseñanza. (3.27).
Competencia	Es la aptitud o capacidad para aplicar conocimiento y habilidades con la finalidad de obtener resultados previstos (3.10).

Habilidad	Conjunto de conocimientos que permiten a una persona dominar una actividad y tener éxito en la realización de la tarea. La clasificación de habilidad es cognitiva, emocional, social o psicomotora. (3.41).
Conocimiento	Es el conjunto de hechos, información o comprensión adquirida a través de la experiencia, investigación o educación. (3.42).
Persona	Es un ser humano o individuo o persona física que actúa como una entidad indivisible diferenciada o se considera como tal. (3.35).
Personal	Persona o grupo de persona que laboran para y dentro de una organización, en este caso educativa. (3.36).
Enseñar	Es un proceso de diseñar, desarrollar, implementar, liderar y vigilar los trabajos académico con los estudiantes para ayudarlos a lograr un aprendizaje significativo. (3.39).

Nota. Fuente: Elaboración propia, en base a ISO 21001:2018.

Tabla 10

Marco Teórico Conceptual: Términos y Definiciones de Normalización Internacional

Relativos a la Organización Educativa y Gestión de Proyectos – ISO -.

Término	Definición – Fuente ISO 21001:2018
Organización educativa	Grupo de personas con responsabilidades, autoridades y relaciones que provee el negocio de servicios y productos educativos. (3.22).
Servicio educativo	Es el proceso que coadyuva adquirir y desarrollar la competencia de los estudiantes a través de las actividades de enseñanza, tutoría, aprendizaje o investigación. (3.23).
Producto educativo	Son los recursos de aprendizaje. Bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo. (3.24).
Término	Definición – Fuente ISO 21500:2021
	Es un conjunto único de procesos que consiste en actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y fin, llevado a cabo para lograr un objetivo. El logro de los objetivos del

Proyecto	proyecto requiere entregables conforme a requerimientos específicos, incluyendo múltiples restricciones como el tiempo, costos y recursos. Generalmente los proyectos se dividen en fases o etapas. (3.2).
Gestión de proyecto	Es la aplicación de métodos, herramientas, técnicas y competencia a un proyecto. Incluye la integración de las distintas fases o etapas del ciclo de vida del proyecto. La gestión de proyectos se lleva a cabo a través de procesos. (3.3).

Nota: Elaboración propia en base a ISO 21001 e ISO 21500.

Tabla 11

Procesos de Gestión de Proyectos: Referencias Cruzadas entre Grupos de Procesos y Grupos Temáticos – Alcance Recursos Humanos-.

Grupos temáticos	Grupos de procesos				
	Inicio	Planificación	Implementación	Control	Cierre
Integración	4.3.2 Desarrollar el Acta de proyecto	4.3.3 Desarrollar planes de proyecto	4.3.4 Dirigir las tareas del proyecto	4.3.5 Controlar las tareas del proyecto 4.3.6 Controlar los cambios	4.3.7 Cierre de la fase de proyecto o del proyecto 4.3.8 Recolectar las lecciones aprendidas
Partes interesadas	4.3.9 Identificar las partes		4.3.10 Gestionar las partes		

	interesadas		interesadas		
Alcance		4.3.11 Definir alcance 4.3.12 Crear la Estructura de Desglose de Trabajos 4.3.13 Definir actividades		4.3.14 Controlar el alcance	
Recursos	4.3.15 Establecer el equipo de proyecto	4.3.16 Estimar recursos 4.3.17 Definir la Organización del Proyecto	4.3.18 Desarrollar el equipo de proyecto	4.3.19 Controlar los recursos 4.3.20 Gestionar el equipo de proyecto	
Tiempo		4.3.21 Establecer la secuencia de actividades 4.3.22 Estimar la duración de actividades 4.3.23 Desarrollar el cronograma		4.3.24 Controlar el cronograma	
Costo		4.3.25 Estimar costos 4.3.26 Desarrollar el presupuesto		4.3.27 Controlar los costos	
Riesgo		4.3.28 Identificar los riesgos 4.3.29 Evaluar	4.3.30 Tratar los riesgos	4.3.31 Controlar los riesgos	

		los riesgos			
Calidad		4.3.32 Planificar la calidad	4.3.33 Realizar el aseguramiento de la calidad	4.3.34 Realizar el control de la calidad	
Adquisiciones		4.3.35 Planificar las adquisiciones	4.3.36 Seleccionar los proveedores	4.3.37 Administrar los contratos	
Comunicación		4.3.38 Planificar las comunicaciones	4.3.39 Distribuir la información	4.3.40 Gestionar la comunicación	

Nota. Fuente: ISO 21500:2021.

Todo proyecto considerado como un proceso, en su temporalidad tiene un principio y fin, así también un contexto de triología Juran de planificación, implementación y control del mismo o bien metodología PDCA (por sus siglas en inglés, Plan, Do, Check, Action) planear, hacer, verificar y actuar.

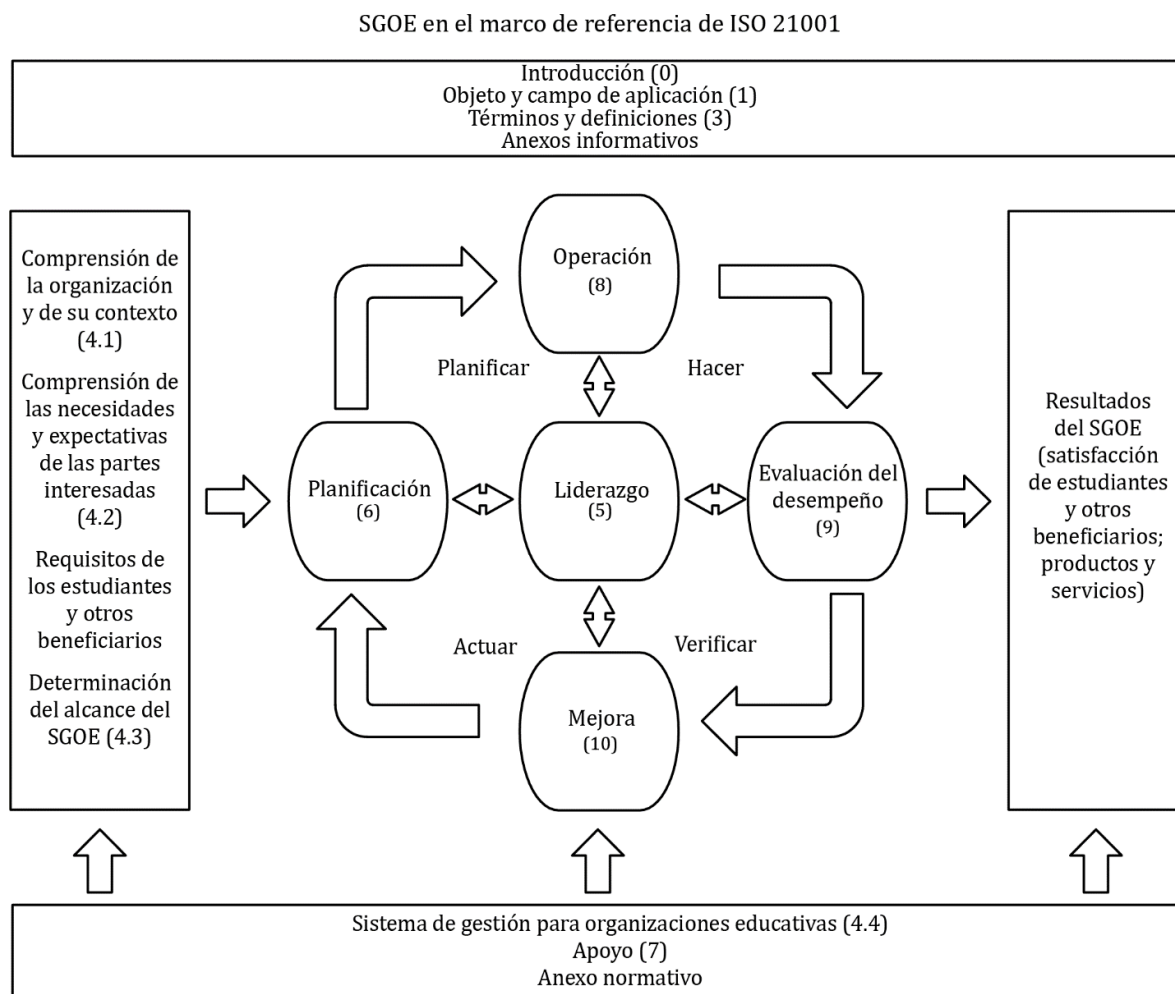
Los diez grupos temáticos que corresponden a las secciones de la norma ISO 21500 corresponde o alineados a los capítulos de la guía PMBOK en forma transversal; dado que éste último dio el soporte para desarrollar el protocolo de normalización.

Cada uno de los grupos temáticos también pueden tener una correspondencia con los requisitos de las secciones de la norma ISO 9001.

Las organizaciones educativas que requieren obtener el registro de certificación ISO 9001, se recomienda utilizar la guía ISO 21001 como una directriz única para el sector.

Gráfico 4

Representación Gráfico del Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas (SGOE):



Nota. Fuente: ISO 21001.

La representación gráfica anterior sirve como guía para hacer alineada al modelo de ISO 9001, teniendo la estructura de alto nivel, el enfoque basado en proceso, el pensamiento basado en riesgo, entre otros.

También es necesario tener en cuenta los fundamentos, principios y vocabularios de la norma ISO 9000, cuando se decide establecer un SGOE.

Resultados.

El alcance se circunscribe a las secciones de la norma en referencia a las personas que gestionan los procesos académicos y administrativos que afectan a la calidad de los productos y servicios académicos.

La metodología PDCA, se encuentra delimitado a través de todo el sistema de gestión (desde la sección 4 hasta la 10 de la norma ISO 9001), así como el enfoque basado en proceso donde se tiene establecido las entradas, procesos y salidas.

Un elemento adicional del pensamiento basado en proceso es que la UPN y ENOL se administren con eficacia y eficiencia, en donde las personas en todos los niveles de la organización se involucren en el SGOE, así como empoderarlas y mejorar sus competencias; lo anterior coadyuva el compromiso de las personas con el fin de lograr los resultados de los objetivos de la calidad.

Uno de los siete principios que forman parte de los fundamentos de gestión de la calidad educativa es el compromiso de las personas involucradas en los servicios y productos educativos, procesos tanto académicos como administrativos donde las personas que los gestionan deberían ser competentes, empoderadas y comprometidas para proporcionar valor a sus clientes principales los estudiantes y de las partes interesadas pertinentes.

El personal que realiza actividades para los procesos educativos demostraría su compromiso con la gestión con calidad mediante sus competencias en base a su nivel de educación, formación o especialidad, habilidades y experiencia.

Contar con el compromiso de las personas como principio del SGOE, tiene algunos beneficios tales como lograr el incremento de la colaboración y confianza, satisfacción, desarrollo de la creatividad e iniciativas, participación en el logro de la mejora continua y atención a la cultura y valores de la organización, así como lograr la comprensión de los objetivos de la calidad.

Algunas actividades por parte de la UPN y ENOL, para lograr los propósitos de la gestión de la calidad en las mismas serían comunicar la satisfacción, comportamiento de las personas, comprensión de la importancia y pertinencia de sus tareas o actividades; la discusión, colaboración e intercambio de experiencias y conocimientos, dotar de los recursos necesarios para que las personas aprendan, se capaciten y desarrollen las habilidades en la actualización del estado del arte de sus competencias.

Los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 con respecto a las competencias de las personas de la OE serían:

Los organigramas, las descripciones de puestos o funciones, la asignación de equipos de trabajo, las competencias por puestos (incluye el nivel de educación, formación o especialización, habilidades o destrezas y experiencias) incluye los roles, responsabilidades y autoridades de la OE. Una combinación de factores humanos y físicos tales como sociales (conflictos, tranquilidad, no discriminación, psicológicos (estrés, agotamiento, emociones), físicos (temperatura, calor, humedad, iluminación, aire, higiene, ruido) representan un ambiente laboral apropiado educativo. El ambiente laboral apropiado, la toma de conciencia y competencias del personal para la implementación, operación y control de los procesos administrativos y académicos.

Mediante la pertinencia e importancia de las actividades del personal mediante la toma de conciencia de prestar servicios y productos académicos con calidad. La formación, tutoría o competentes en base a educación, formación, habilidades y experiencias se

establece la competencia de las personas de la OE. Se utiliza la directriz ISO 21001 como guía para implementar ISO 9001 en el sector educativo, así como la norma ISO/TS 9002 guía genérica para implementar ISO 9001. La determinación del alcance del SGOE, demuestra los servicios y productos académicos, así como la descripción y requisitos. Los límites y lo que cubre o aplica el registro del SGOE deben quedar claros desde el momento de la planificación, así también el entendimiento del marco teórico conceptual mediante el conocimiento del modelo de gestión y sus términos y definiciones utilizados para el mismo. Los principios de gestión de la calidad para las OE contenidas en la norma internacional ISO 21001, junto con los fundamentos son la base para establecer un SGOE.

Tabla12

Determinación del Alcance del SGOE

Servicios educativos	Descripción del servicio educativo	Cliente/ Estudiante	Producto educativo	Requisitos del producto educativo	
Licenciatura en Educación Primaria	Formar profesionales con la capacidad de diseñar, organizar y poner en prácticas estrategias y actividades didácticas, adecuadas a los grados y formas de desarrollo de los niños, considerando sus características sociales y culturales, así como su entorno familiar consciente de su influencia en su aprendizaje; con el fin de que alcancen los propósitos de conocimiento, desarrollo de habilidades y formación integral.		El egresado de licenciatura con las competencias adquiridas propias de la licenciatura.	Requisito del Producto	Documento de referencia
				Acreditación de malla curricular y del plan de estudios Servicio social profesional liberado	Documento General de la Licenciatura... Reglamento de servicio social profesional
	Formar profesionales con la capacidad de conocer los intereses,	Estudiante de la licenciatura			

Licenciatura en Educación Preescolar	motivaciones y necesidades de los niños para diseñar estrategias que les permitan desarrollarse de una mejor manera y aprender mediante juegos, cantos y actividades lúdicas, potenciando el desarrollo de la creatividad, la motricidad y los valores.		*Acta de examen recepcional. *Título Profesional.	Acreditación de malla curricular y del plan de estudios Servicio social profesional liberado.	Documento Mapa Curricular Reglamento de estudios de la Licenciatura de la ENOL
Licenciatura en Educación Especial.	Formar profesionales: 1.A través de la detección oportuna de las alteraciones en el desarrollo de los niños y adolescentes y la identificación de necesidades educativas especiales. 2.Mediante la comprensión los procesos del desarrollo físico y psicomotor cognoscitivo, lingüístico y efectivo-social.				

Nota. Fuente: ENOL.

La competencia del personal de la OE que afecta la calidad de los servicios y productos académicos establecidos en base a la educación, formación, habilidades y experiencias se indican a continuación.

Tabla 13

Competencia del Personal de la OE

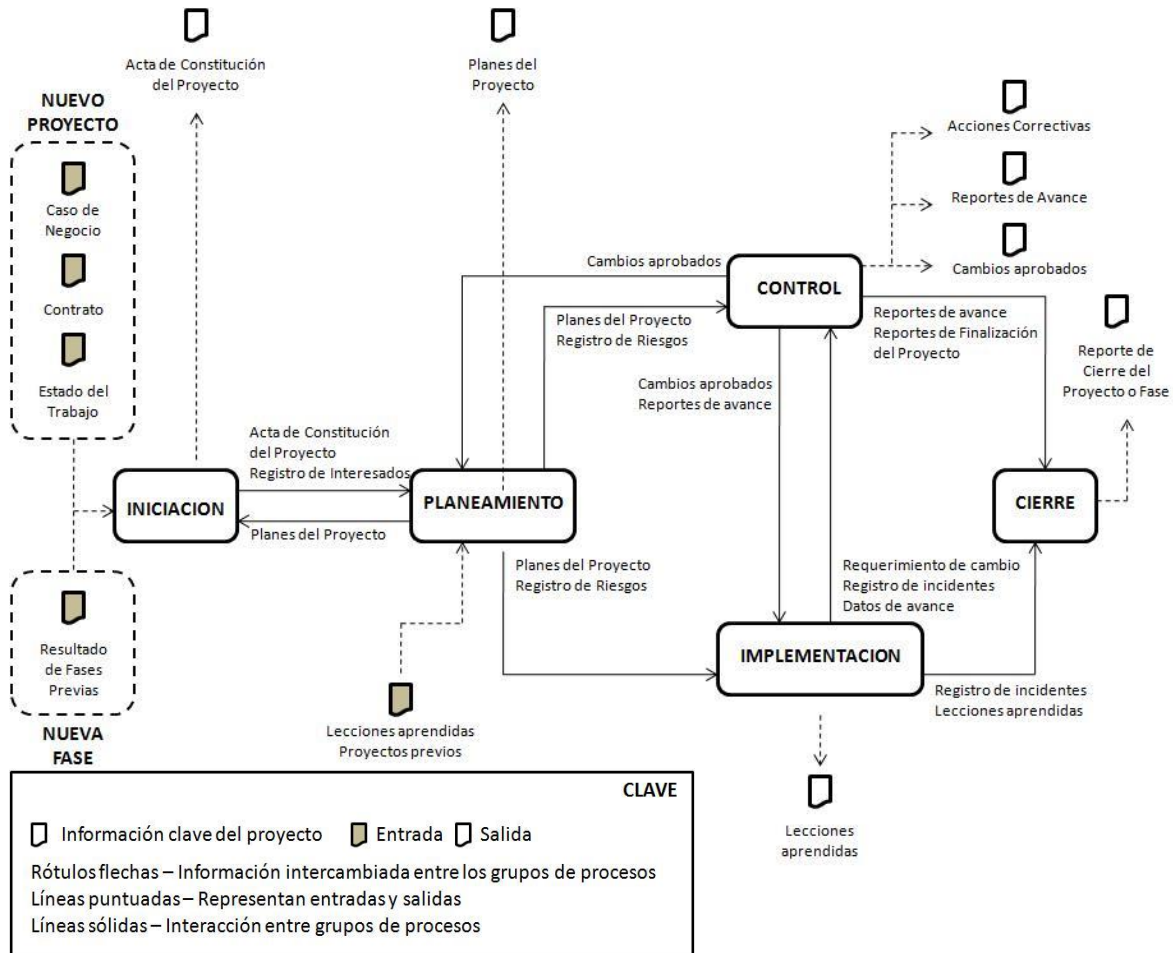
Puestos	Educación -nivel mínimo-.	Formación o especialidad	Habilidades, aptitudes, destrezas.	Experiencia -al menos-	Expedientes - evidencia objetiva-.
PTP	Maestría	Educación	Idioma, orador, hardware, software	1 año	Documentos probatorios de competencias
PTC		Calidad			
Director – ra	Doctorado	Educación pedagogía, normal superior.	Directivas, alto desempeño		
Subdirector - ra	Maestría				

Nota. Fuente: Elaboración propia.

La ruta crítica para el diseño y desarrollo e implementación del SGOE, utilizando la administración de proyectos, según ISO 21500:2021 como grupos de procesos de gestión número cuatro de recursos humanos se representan en las siguientes gráficas:

Gráfico 6

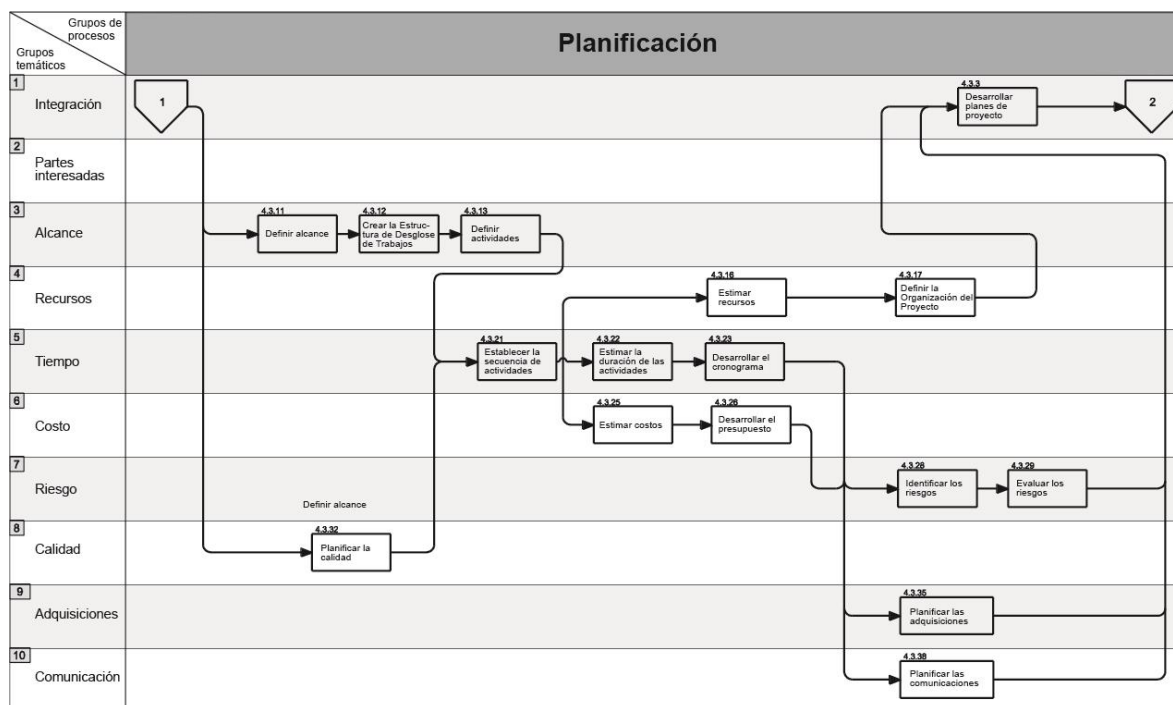
Modelo de Secuencia e Interacción entre Procesos



Nota. Fuente: ISO 21500:2021.

Gráfico 7

Modelo de Planificación



Nota. Fuente: ISO 21500:2021.

Gráfico 8

Modelo de Implementación

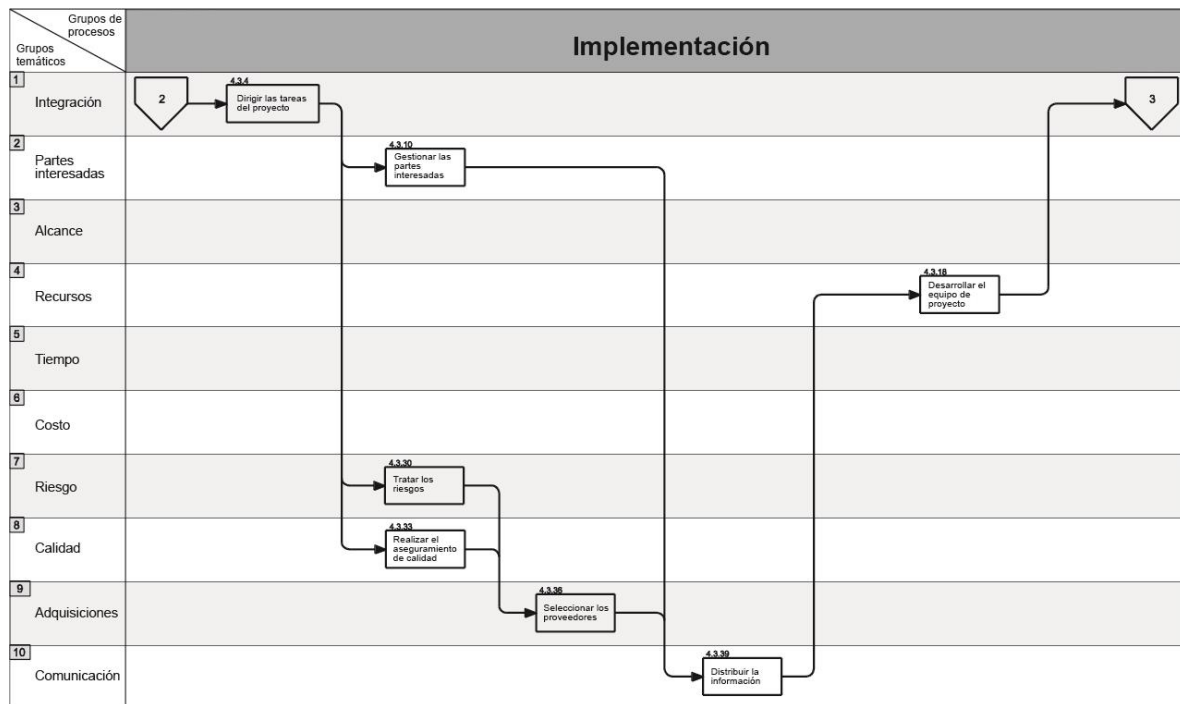
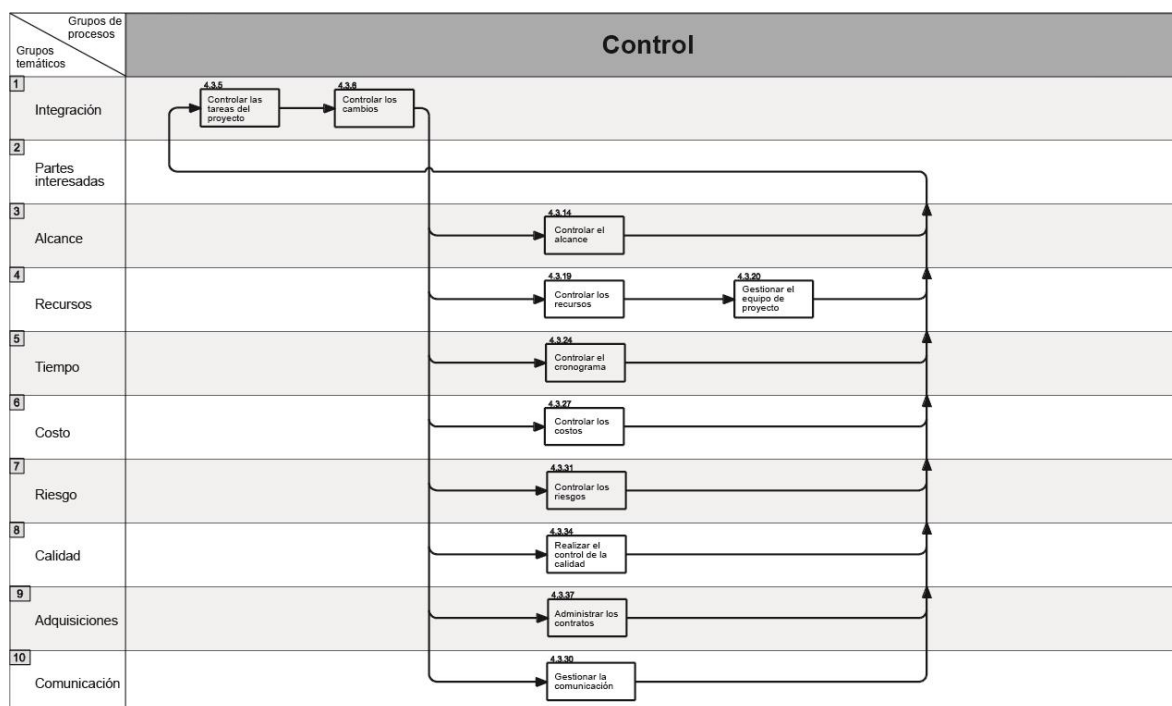


Gráfico 9

Modelo de Control



Nota. Fuente: ISO 21500:2021.

Conclusiones.

Las OE de nivel superior de la ENOL y la UPN actualmente han adoptado el modelo internacional de normalización ISO 9001 mediante el registro de certificación.

Se cumplió con el propósito u objetivo de la investigación aplicada al proporcionar una metodología estandarizada del SGOE, mediante el cumplimiento de los requisitos del

protocolo de calidad utilizando una serie de normas guía que coadyuvan al desarrollo de la documentación.

Se recomienda la utilización de la norma ISO 21001 como herramienta para implementar calidad en el sector educativo e ISO 21500 como metodologías para la realización de los proyectos.

Agradecimiento.

Al personal académico y administrativo de la ENOL y de la UPN No.111 y 113, a la Dra. Alma Verónica Tavares Viramontes directora de la ENOL y la LACP. Blanca Jeannette Arévalo Ibarra representante de la dirección del SGOE de la ENOL, así como al maestro Mario Tapia Alba director de la UPN 113, por el compromiso demostrado en la obtención del registro de certificación ISO 9001.

Referencias.

ISO 21001:2018 Organizaciones educativas – Sistema de gestión para organizaciones educativas – Requisitos con orientación para su uso.

ISO/TS 9002:2016 SGC – Guía para la aplicación de ISO 9001.

ISO 9001:2015 SGC- Requisito.

ISO 9000:2015 SGC- Fundamentos y vocabulario.

ISO 10013:2002 SGC- Directrices para la documentación del SGC.

ISO 10015:2019 Lineamientos para administración d competencias y desarrollo de las personas.

ISO 10018:2020 Guía para el compromiso de las personas.

PMBOK. Guía de los fundamentos para la gestión de proyectos. PMI. Sexta edición. Estados Unidos de América, 2017.

Tendencias contemporáneas de investigación en la disciplina contable

Juan Carlos Román Fuentes¹; Rebeca Román Julián²; Rafael Timoteo Franco Gurría³; Dora del Carmen Aguilar Domínguez⁴

Resumen

Resultado de una investigación documental desarrollada con el propósito de aportar elementos que permitan identificar áreas de interés y tendencias contemporáneas de investigación en la disciplina contable como elemento que contribuya a la evaluación del programa educativo de la Licenciatura en Contaduría que se imparte en la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) en el marco de sus procesos de desarrollo curricular; en esta contribución se identifican las principales áreas de interés y tendencias disciplinares que caracterizan a los procesos de indagación que se desarrollan a través de diferentes organizaciones e instituciones académicas; los resultados muestran que respecto a artículos de divulgación, los tópicos que se exploran están relacionados con calidad del servicio de las firmas de contadores; gestión de la calidad; control interno; responsabilidad social; reformas laborales y

¹Dr. en Administración, adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, email: juancrf@unach.mx.

²Dra. en Educación, adscrita a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, email: rroman@unach.mx.

³Dr. en Educación, adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, email: rfrank3@gmail.com.mx.

⁴Dra. en Desarrollo Regional, adscrita a la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas, email: dora.aguilar@unach.mx.

fiscales: normatividad antilavado; indicadores y perspectivas económicas nacionales e internacionales; normatividad ASG; comercio exterior; comercio digital: mercados de valores: transformación digital; entre otros y respecto a la publicación de resultados que se publican en revistas especializadas éstos versan sobre temas de: auditoría, costos, presupuestos, contabilidad gerencial, normatividad financiera, mercados financieros, criptomonedas, fiscales y emprendimiento.

Palabras clave: contaduría, investigación, pertinencia

Introducción

La Contaduría, tradicionalmente asociada a una característica de su campo de actuación al llamarla “lenguaje de los negocios” es, en términos de Romero (2010) una disciplina profesional que “satisface las necesidades de información financiera de los diversos usuarios o interesados en el desempeño de una entidad” (p.8), anterior a esa definición Elizondo (2002) señaló que en atención al proceso que observa, la contaduría es una disciplina “de carácter científico que, fundamentada en una teoría específica y a través de un proceso, obtiene y comprueba información financiera sobre transacciones celebradas por entidades económicas” (p. 50); de tal forma que esa expresión de “lenguaje de los negocios” se traduce a la satisfacción de necesidades de las empresas respecto a la información financiera y en su caso no solo generará información financiera sino que eventualmente podrá comprobar su razonable corrección, acciones cuyo propósito están orientadas a la toma de decisiones financieras.

Por su parte, la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA), en el boletín relacionado con el Plan de Estudios Nacional de la Licenciatura en Contaduría, citado por Romero (2010); afirma que esta disciplina además de generar información financiera para la toma de decisiones y el

cumplimiento de sus obligaciones, abarca un campo más amplio que se sitúa en la administración financiera.

Al respecto, considerando un entorno más extenso, Meljem (2013) establece que la Contaduría es una profesión que cuenta con el reconocimiento como una disciplina, necesaria para la operación, desarrollo y funcionamiento de las empresas y de los mercados financieros y en general indispensable para el desarrollo de las actividades económicas.

Respecto a instituciones educativas que a nivel nacional imparten este programa educativo, afirman que:

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2021).

Quienes egresan de la Licenciatura en contaduría deben satisfacer las necesidades de las personas que están relacionadas con la toma de decisiones financieras, con los medios para acrecentar el patrimonio de éstas, cumplir con sus obligaciones fiscales y generar registros confiables.

Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM, 2020)

Los egresados de esta licenciatura se involucran en los procesos de planeación estratégica, toma de decisiones, administración de riesgos, medición del desempeño de las entidades, integración de información financiera con efectos tributarios, estableciendo una estrecha relación con las finanzas, los costos y en general para cumplir los requerimientos de aseguramiento y control para tomar decisiones en el ámbito de las organizaciones.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM, 2023)

En virtud de que los negocios constantemente se transforman y plantean retos a las organizaciones de todo tipo, se requiere de contadores como profesionales capaces de evaluar las oportunidades para crear valor, velando por la estabilidad financiera y la sostenibilidad de las organizaciones, de tal forma que las decisiones que recomienden sean adecuadas para promover la estrategia de las corporaciones.

En este contexto y partiendo de la premisa de que la contaduría está vinculada a la generación de la información financiera de las entidades, a su revisión, a su análisis, a la disminución de riesgos empresariales, a la promoción de una evolución favorable para atender los retos de la sostenibilidad, en esta aportación se reflexiona sobre las tendencias que a la fecha se observan respecto a los temas o áreas de interés que ante los constantes cambios que plantea el mundo globalizado se convierten en el objeto de estudio actual y como previsión de los retos que en el futuro se atisban dentro de esta disciplina profesional.

Partiendo de lo anterior, se aborda la construcción de un acercamiento hacia las tendencias disciplinares o tópicos, que son objeto de investigación dentro de la contaduría y que de alguna forma representan las preocupaciones actuales ante los retos del futuro.

Para ello, en seguida a esta introducción se reseña la situación que se observa en la actualidad respecto a la investigación que se genera en esta disciplina y que de alguna forma constituye el estado del arte que predomina y las áreas de interés que la caracterizan, como elemento para utilizar como referente en los procesos de desarrollo curricular establecidos en la Facultad de Contaduría y Administración, C-I (FCA, CI) y como insumo para evaluar la pertinencia de esta licenciatura.

Referentes teóricos

Resulta prudente precisar que la investigación en el área de la contaduría tradicionalmente se aborda desde una perspectiva positivista (quizás por la necesidad de cuantificar razonablemente los hechos económicos); sin embargo, de acuerdo con Barona (2020) para superar las limitantes que esta perspectiva ofrece al intentar comprender los fenómenos contables desde una mirada que trascienda lo unidisciplinario, paulatinamente se incorporan enfoques basados en la lógica de lo interpretativo y de lo crítico, que vienen a complementar y a representar alternativas

válidas para analizar y comprender los hechos financieros desde una perspectiva más amplia.

En esta misma línea Alegre y Kwan (2021) señalan que incorporar el paradigma cualitativo en la investigación en el área contable permite ampliar las posibilidades para realizar esta actividad y ofrece mayor apertura al abordar tópicos financieros, que puede utilizarse como complemento a la información contenida en los estados financieros, al considerar una forma distinta de entender al proceso contable.

Establecido lo anterior, también es importante precisar cuál es la situación que actualmente prevalece en el campo disciplinario de la contaduría en materia de investigación; para ello, basados en los principales hallazgos mencionados por Saavedra et al. (2023), se tiene que:

- Respecto a los cuerpos académicos (CA) que cultivan y desarrollan Líneas de Generación y Aplicación de Conocimientos (LGAC) que se relacionan directamente con áreas contables; hasta el año 2021 estaban registrados ante la Dirección General de Educación Superior Universitaria e Intercultural (DGESUI) de la Secretaría de Educación Pública (SEP) 103 grupos; de los cuales 18 estaban consolidados, 30 en consolidación y 55 en formación y las líneas registradas vinculadas con la Contaduría eran: modelos contables; contabilidad general; sistemas de información financiera; gestión financiera; control contable; sistemas tributarios; microfinanzas; normatividad financiera; finanzas públicas; economía financiera; finanzas internacionales; sistemas contables; auditoría; estrategias fiscales, administrativas y contables; contabilidad integral; situación fiscal e impositiva; innovación contable y administrativa; modelos financieros contables; herramientas contables y administrativas; formación profesional del contador público; finanzas y economía; hacienda pública; estudio organizacional, financiero y fiscal para el sector agropecuario; gestión financiera; gestión e innovación de procesos contables; entorno económico y financiero; fiscalidad sustentable; estudios fiscales financieros; educación financiera; educación intercultural en el

área contable; políticas tributarias y la empresa socialmente responsable; fenomenología contable; procesos educativos en contabilidad, costos y ética; asesoría contable, fiscal, financiera; innovación financiera; proyectos contables, financieros y fiscales con herramientas tecnológicas.

- Aun cuando existen 35 revistas que reciben postulaciones en temas contables en solo cinco de ellas se incluye el término de contabilidad en el título de la revista (las otras aluden disciplinas como: Finanzas, Economía; Administración; Gestión Organizacional; por citar algunas); del total de revistas analizadas por estos autores, solo cuatro están indexadas en Scopus; esas mismas están indexadas tanto en Scopus como en Conacyt; 15 solo en Conacyt y las demás se distribuyen tanto en Redalyc, Scielo y Latindex.
- Respecto a revistas internacionales y siempre de acuerdo a estos autores, basados en la base de datos de Elsevier aun cuando en el periodo comprendido entre el año 2011 y el 2020 las revistas clasificadas bajo el código “Administración, Contabilidad y Negocios” creció 157%, las que reciben temas contables únicamente observó un incremento del 41%, que comparadas con las otras categorías (administración, negocios) es un progreso poco significativo.
- Considerando como referencia a la revista líder de Contaduría (por ser la única que se encuentra indexada tanto en Scopus como en Conacyt) que es la denominada “Contaduría y Administración” editada por la UNAM y con base en el análisis de los artículos publicados entre 2011 y 2020, de acuerdo con estos mismos autores, de un total de 440 artículos publicados, solo 53 (12.04%) se refirieron a tópicos contables (Contabilidad, Auditoría, Costos y Fiscal).
- Por último, respecto al número de investigadores incorporados al Sistema Nacional de Investigación (SNI) reconocidos dentro del área de Ciencias Sociales (que es en donde se incluye a la disciplina contable), menos del 1% de éstos declara desarrollar trabajos que tienen relación con temática contable.

Esta descripción permite inferir un panorama poco alentador en materia de investigación contable, pues los avances no son significativos y la presencia de producción de calidad muestra una lenta evolución y poco reconocimiento, pareciera confirmar lo que Ortiz (2009) afirma en el sentido de que los contadores de acuerdo a su formación profesional suelen evidenciar poco interés en las tareas de investigación, lo que se agrava con la falta de experiencia para desarrollar estos trabajos y porque además el contexto en donde se desarrollan las investigaciones parecieran ser poco propicias para la aplicación práctica y no siempre se satisfacen los problemas profesionales cotidianos.

Problema

Identificar los temas de interés que ocupan los esfuerzos más representativos en una disciplina o área de conocimiento reflejados en las tareas de investigación, representan una forma de visualizar las tendencias hacia donde están los principales retos y problemas que constituyen las preocupaciones y áreas de oportunidad que se pronostican en el campo de estudio de que se trate; en este caso, de la disciplina contable; no visibilizar estas tendencias representan una forma de estancamiento o una pretensión por mantener un estado de confort, con los riesgos que esto conlleva. Sobre todo, cuando se trata de identificar los retos futuros de una profesión, si a través de las acciones de rediseño curricular se buscan dar respuestas a esos desafíos.

En este contexto, con esta contribución se busca encontrar respuestas a la pregunta central que guía su ejecución, planteada como ¿Cuáles son las áreas de interés que en la actualidad ocupan las tareas de investigación dentro de la disciplina contable? Al encontrar respuestas a este planteamiento, podrán identificarse variables que contribuyan a definir contenidos actualizados que eventualmente podrán incorporarse a los actuales planes y programas de estudio.

Método

De acuerdo con la clasificación propuesta por Hernández et al., (2014), la investigación tiene un alcance descriptivo y de manera general en su ejecución se observaron los pasos que plantea Lara (2015), clasificados en cinco etapas a saber: planeación, recopilación de la información, procesamiento, interpretación y comunicación de resultados.

De acuerdo con la forma empleada para recopilar la información se clasifica como investigación documental, definida por Baena (2014) como una forma de buscar respuestas a cuestiones específicas a partir de la revisión de documentos. Por la naturaleza del tipo de investigación, su diseño es no experimental y transeccional.

Los pasos generales que se observaron para su desarrollo fueron los propuestos por Ecu-Red (2019) consistentes en lo general, en las siguientes fases:

- 1.- Selección del tema a área de interés
- 2.- Delimitación
- 3.- Recolección de información
- 4.- Registro de fichas de trabajo
- 5.- Análisis de la información recopilada
- 6.- Lectura a profundidad de las fuentes recopiladas
- 7.- Elaboración de fichas de contenido
- 8.- Redacción del trabajo

Resultados

Considerando el contexto descrito en el apartado de referencias y aun con las limitantes que se infieren de su lectura, existen evidencias de investigaciones recientes en materia contable y para ello a continuación se enumeran los principales proyectos publicados por:

- Revista Contaduría y Administración (editada por la UNAM) la cual es la publicación líder en materia de producción científica contable;
- Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera (CINIF) como el organismo que aglutina los esfuerzos para generar normatividad financiera en el país;
- Comité de Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS, por sus siglas en inglés) como organismo dedicado a desarrollar estándares de divulgación de sostenibilidad y contabilidad de alta calidad, comprensibles, exigibles y globalmente aceptados;
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP) como organismo líder que aglutina a los profesionales de la contaduría;
- Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF), como principal organización que agrupa a profesionales del sector financiero.

Revista Contaduría y Administración (UNAM):

Con información recabada del portal de la revista se realiza una revisión en donde se identifican los artículos publicados que tienen relación directa con prácticas contables, incluidos en los últimos cinco números publicados; dando como resultado lo descrito en la tabla 1:

Tabla 1:

Principales temas contables publicados en la revista “Contaduría y Administración”

AÑO	NÚMERO	TÍTULO	AUTORES	RESUMEN
2023	Vol. 68. No. 3	El impacto de las características de las PYMES en las prácticas de la contabilidad gerencial: evidencia del estado de Amazonas	Cintia Zau Barreto, Filomena Antunes Brás; (Universidad de Portugal)	Identifica las Prácticas de Contabilidad Gerencial (PCG) utilizadas por las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y los factores que explican su adopción, muestra que las PYMES utilizan principalmente PCG tradicionales, aportando evidencia sobre las características del propietario /gerente, la edad y el sector de actividad de la PYME que influyen

				en la adopción de PCG; los resultados sugieren pistas para el desarrollo de políticas públicas de apoyo al entorno de la PYME y la importancia de la educación en Contabilidad Gerencial
2023	Vol. 68. No. 2	Diferentes formas de usar el presupuesto afectan el empoderamiento y la creatividad de los gerentes	Cristian Baú Dal Magro, Thiago Bruno De Jesus Silva, Carlos Eduardo Facin Lavarda, Rafael Ferla; (Universidad Federal de Santa Catarina, Brasil)	Busca verificar la influencia de diferentes formas de utilizar el presupuesto en el empoderamiento y la creatividad de 100 gerentes en organizaciones brasileñas en el área de tecnología de la información; los resultados muestran que el uso del presupuesto, en forma de diagnóstico, aumenta el sentido de empoderamiento y creatividad de los gerentes; el uso del presupuesto, en forma interactiva, tiene que estar asociado a la creatividad de los gestores para generar una sensación de empoderamiento, y también ocurre lo contrario; proporciona evidencia de que el uso del diagnóstico es esencial para la creatividad y el empoderamiento de los empleados, incluso cuando persiguen una estrategia/meta definida.
2023	Vol. 68. No. 2	Implementación de las normas internacionales de información financiera (NIIF) para las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en Colombia	José Julio Vergara Arrieta, Fabio Andrés Puerta Guardo, Netty Consuelo Huertas Cardozo (Universidad de Cartagena; Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco; Universidad Tecnológica de Bolívar, Colombia)	Analiza los impactos de la implementación de las NIIF Pymes en 17 indicadores financieros de 16,217 empresas colombianas, pertenecientes a 18 sectores económicos, revisa indicadores financieros calculados con información financiera preparada bajo los principios de contabilidad generalmente aceptados locales como bajo NIIF Pymes, lo cual representa un valor agregado. Se calculó la diferencia de medias con la prueba U de Mann-Whitney tomando como variable independiente la norma contable aplicada y como variables dependientes los 17 indicadores financieros, para determinar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los mismos. Los resultados fueron disímiles, no pudiéndose evidenciar impactos en grupos de indicadores o sectores económicos, no obstante, sobresalen los sectores Inmobiliarias y Financiero, y el indicador capital de trabajo neto operativo con mayores hallazgos.
2023	Vol. 68. No. 1	Spillover de volatilidad entre el	Erik Mauricio Muñoz Henríquez,	Analiza el efecto spillover entre el mercado de las criptomonedas, los

		mercado de las criptomonedas, los mercados financieros y commodities	Francisco Andrés Gálvez Gamboa (Universidad de Talca; Universidad Católica del Maule, Chile)	mercados financieros y commodities, utilizando índices de volatilidad realizada de las diez criptomonedas con mayor capitalización de mercado y la volatilidad implícita de las cotizaciones del Oro (GVZ) y el Petróleo (OVX), y el mercado financiero norteamericano (VIX) y europeo (VSTOXX) a través del Spillover Index basado en un Vector Autorregresivo (VAR). Los resultados indican que Ethereum es el mayor transmisor de volatilidad, seguido por Cardano, mientras que los mayores receptores de volatilidad son ChainLink y BinanceCoin; se demuestra que a través de la utilización de la volatilidad implícita la contribución de los mercados financieros al spillover no excede el 3%, incluso resultados menores se evidencian con ambos commodities.
2023	Vol. 68. No. 1	Función de auditoría interna, características políticas y cumplimiento de las normas de contabilidad basadas en valores devengados del gobierno en el gobierno local de Indonesia	Sutaryo Sutaryo, Salawati Sahari, Shahrudin Jakpar, Sophee Sulong Balia (Universitas Sebelas Maret, Indonesia, Universiti Malaysia Sarawak, Malaysia)	Se investiga el efecto de la función de auditoría interna del gobierno local y las características políticas en el cumplimiento contable basado en los estándares de contabilidad basados en valores devengados del gobierno en Indonesia; los resultados muestran que la capacidad, madurez, experiencia y tamaño de la función de auditoría interna desempeñan un papel en la mejora del cumplimiento contable basado en valores devengados y encuentran efectos positivos de la coalición legislativa, el género y el tamaño. Este estudio trae implicaciones para los gobiernos locales en Indonesia y la Agencia Estatal de Auditoría de Desarrollo para mejorar la capacidad, madurez y disponibilidad de recursos humanos de la función de auditoría interna del gobierno local a través de varias políticas de apoyo y contribuye a la literatura como uno de los primeros estudios integrales que examinan la función de auditoría interna y las características políticas en todos los gobiernos locales de Indonesia.
2023	Vol. 68. No. 1	Medición de los impactos de la agresividad fiscal, la fluctuación de las ganancias y la compensación	Paulo Henrique Leal, Vanessa Janiszewski, Luiz Carlos Marques dos Anjos, Vinícius Gomes Martins	Examina el impacto de la agresividad fiscal, la fluctuación de las ganancias y la compensación ejecutiva sobre la manipulación de los resultados contables dentro de las empresas que cotizan en la bolsa de valores

		ejecutiva en la manipulación de los resultados contables	Universidade Federal de Pernambuco, Brasil	brasileña; se ello, se realiza un análisis con regresión de datos de panel con un total de 702 observaciones utilizando datos de 117 empresas; se encontró relación negativa entre la fluctuación de las ganancias y la manipulación resultados, indicando que las empresas con menor fluctuación tienden a tener niveles más altos de manipulación, mientras que para BTB anormal y remuneración ejecutiva no se encontró relación significativa; los resultados son relevantes porque presentan evidencias de que los gerentes utilizan devengos discrecionales para cumplir con las metas personales, reduciendo y / o aumentando los resultados.
2022	Vol. 67. No. 4	Los factores críticos para mejorar la satisfacción al cliente y reducir los costos operativos en las grandes y medianas empresas manufactureras en Nuevo León y la afectación provocada por la pandemia del COVID	Jorge Manuel Quiroga Mireles, Jesús Fabián López Pérez (Universidad Autónoma de Nuevo León, México)	Busca determinar como el transporte, el personal capacitado, los trámites aduanales, el mantenimiento preventivo y la confiabilidad de inventarios impactan en la satisfacción del cliente y en los costos operativos en las grandes y medianas empresas del Estado de Nuevo León, México; así mismo, como se vieron afectados por la pandemia provocada por el COVID; los resultados son evaluados antes de la pandemia y después de la presencia del COVID; se espera que los resultados presentados en este artículo sirvan de guía a las empresas para mejorar la satisfacción del cliente y reducir los costos operativos con pandemia y sin ella.
2022	Vol. 67. No. 4	Impacto de la formación educativa emprendedora en la intención emprendedora: un enfoque cognitivo	Carlos Sandoval Álvarez, Gustavo Bado Zúñiga (Universidad de Costa Rica)	Se investiga la influencia de la formación educativa emprendedora en el desarrollo de intenciones emprendedoras de los estudiantes de dirección de empresas; se aplica modelación de ecuaciones estructurales a una muestra de estudiantes para probar empíricamente un modelo hipotético fundamentado en marcos teóricos cognitivos sobre la intención. Los resultados proveen evidencia que sugiere que la formación educativa emprendedora impacta positivamente en las intenciones emprendedoras de los estudiantes de dirección de empresas mediante un mecanismo indirecto, es decir, al influir favorablemente en las actitudes hacia el emprendimiento y en las

				percepciones de autoeficacia emprendedora; asimismo, este estudio ofrece conclusiones e implicaciones relevantes para la academia y para aquellos programas educativos que procuran impulsar el espíritu emprendedor.
2022	Vol. 67. No. 3	El papel de las finanzas orientadas al emprendimiento en la mejora del desempeño de las MIPYME: el lado de la demanda de la perspectiva de las finanzas emprendedoras	Maria Rio Rita, Sugeng Wahyudi, Harjum Muharam, Andrew Thomas Thren, Robiyanto Robiyanto (Satya Wacana Christian University, Indonesia; Diponegoro University, Indonesia; Bina Nusantara University, Indonesia)	Examina la influencia del acceso financiero en el desempeño de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) a través de las finanzas orientadas al emprendimiento. Los encuestados de la investigación estaban compuestos por 265 emprendedores de MIPYME batik de tres regiones de la provincia de Java Central en Indonesia, que son la regencia de Pekalongan, la regencia de Rembang y el municipio de Surakarta. Se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales para probar los datos de forma sincrónica. Los resultados de la investigación revelan que el acceso financiero, la orientación empresarial y las finanzas orientadas al emprendimiento tienen una influencia positiva en el desempeño de las MIPYME. Además, el acceso financiero, la perspectiva comercial, la orientación empresarial y el apoyo de las políticas gubernamentales tienen una influencia positiva en las finanzas orientadas al emprendimiento. Además, las finanzas orientadas al emprendimiento median la influencia entre las perspectivas comerciales, la orientación empresarial y el apoyo de la política gubernamental al desempeño de las MIPYME
2022	Vol. 67. No. 3	Emprendimiento e innovación tecnológica: el microempresario en México	Martha Ríos Manríquez, Lizbeth Pérez Rendón, María de la Cruz del Río Rama, María Dolores Sánchez Fernández, (Universidad de Guanajuato, México; Tecnológico Nacional de México; Universidad de Vigo, España;	El objetivo es analizar e identificar la influencia entre la Formación Tecnológica del Recurso Humano y la sensibilización sobre el uso de las TIC en la gestión empresarial a nivel de desarrollo de las TIC y acceso a financiamiento, por parte de los microempresarios de Celaya, Guanajuato, México; se determina una muestra de 379 empresas con un nivel de confianza del 95% y 5% de error muestral, mediante muestreo aleatorio simple. Se toman en consideración nueve indicadores; tres de la variable Desempeño Empresarial: 1) Retención de Clientes, 2) Rentabilidad de Activos, 3) Rentabilidad sobre el Patrimonio y

			University of A Coruña, España)	cinco de la Experiencia Tecnológica de las Microempresas: 4) Preparación Tecnológica del Recurso Humano, 5) Acceso a las TIC, 6) conocimiento del uso de las TIC, 7) Uso de las TIC en la administración de la empresa, 8) Nivel de desarrollo de las TIC, y uno desde el acceso al financiamiento 9) Financiamiento para la preparación tecnológica de la empresa; se concluye que mientras los microempresarios son conscientes de la importancia de las TIC en sus negocios, las microempresas de Celaya tienen un bajo nivel de conocimiento tecnológico.
2022	Vol. 67. No. 3	Un modelo para que el auditor detecte el fraude de estados contables en empresas portuguesas	Paulo Sérgio Gomes Macedo, Helena Coelho Inácio, Elisabete S. Vieira (Polytechnic Institute of Cávado and Ave, Portugal; University of Aveiro, Portugal)	Establece un modelo para determinar qué distingue a los informes fraudulentos de los no fraudulentos y ayuda al auditor a identificar y evaluar el riesgo de falseamiento material, basándose en los tres componentes del triángulo del fraude, las teorías de la agencia y de las partes interesadas. Para este fin, se construyó una muestra de empresas portuguesas cuyos estados contables muestran indicios de fraude. A partir de los resultados, de las regresiones logísticas obtenidas, se destaca la existencia de una relación positiva entre estados contables fraudulentos con mayores necesidades de financiamiento de las empresas, las cuales representan un incentivo al fraude, como también con ineficiencia de operaciones representada en las cuentas por cobrar más elevadas respecto a los activos, que posibilitan una circunstancia de fraude, y por último, con una mayor rotación de gestión que caracterizan el comportamiento del gestor con predisposición a cometer fraude (racionalización)

Nota: elaboración propia basada en los últimos cinco números publicados de la revista, de acuerdo con su página web, encontrando que de un total de 72 artículos publicados destacan los 11 que se especifican, en donde se observa que: dos se refieren al área de auditoría; dos a costos y presupuestos; dos a contabilidad gerencial y normatividad financiera; dos a mercados financieros y criptomonedas, uno al área de fiscal y se incluyen dos relacionados con emprendimiento y formación de emprendedores, se incluyen considerando los objetivos que se persiguen con esta descripción relacionados con acciones de desarrollo curricular.

Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera (CINIF):

Como organismo mexicano, oficialmente reconocido como responsable de la investigación, elaboración, auscultación, aprobación y emisión de la normatividad aplicable a la información financiera; su principal propósito es la emisión de las Normas de Información Financiera, definidas como:

pronunciamientos normativos emitidos por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF) que regulan la preparación de la información financiera contenida en los estados financieros. Las NIF están conformadas básicamente por dos grandes grupos de pronunciamientos normativos: el Marco Conceptual de las NIF (MC) y las NIF particulares. (CINIF, 2023, pag.20)

Para el año 2023, la última norma publicada se relaciona con la NIF B-14 “Utilidad por acción” y la actualización del “Marco Conceptual de las Normas de Información Financiera” (publicado en el año 2022 y con inicio de vigencia a partir de 2023); el cual fue actualizado tomando como referencia la actualización de ese mismo marco que realizó el International Accounting Standards Board (IASB) en el año 2018; dentro de los principales cambios que presenta esta actualización figuran:

- Actualización del nombre de la NIF A-3 que de llamarse “Necesidades de los usuarios y objetivos de los estados financieros” pasa al de “Objetivo de los estados financieros”.
- Reestructura la jerarquía de las características cualitativas de los estados financieros contenidos en la NIF A-4, en donde sustituye la división de características primarias y secundarias a fundamentales y de mejora; señalando que las características fundamentales son de cumplimiento estricto (Relevancia [valores de predicción y confirmación e importancia relativa] Representación Fiel [antes denominada confiabilidad] que incluye a la veracidad, neutralidad e información completa) y las de mejora que son altamente deseables y que deben cumplirse a su máximo posible (que refieren a la Comparabilidad, Verificabilidad, Oportunidad y Comprensibilidad).
- Se modifica el concepto de reconocimiento inicial y de reconocimiento posterior al de valuación inicial y valuación posterior.

- Se elimina la base de valuación de recursos histórico y se incorpora el concepto de valuación de costo amortizado (aplicable tanto a activos como pasivos financieros), elimina también las guías publicadas para determinar el valor presente.
- Por último, se incorpora el requerimiento de “Comunicación efectiva” que busca que los usuarios de la información financiera resulten verdaderamente útiles.

Respecto a las Interpretaciones a las Normas de Información Financiera (INIF); las últimas ocurrieron de acuerdo a lo siguiente:

- INIF 23 “Reconocimiento del efecto de dispensas de rentas relacionadas con la pandemia del COVID 19” y su documento de adecuaciones (julio 2020 y marzo 2021).

En lo que se refiere a los reportes técnicos emitidos; los últimos ocurrieron en 2021, relacionados con:

- RT-53 “Efectos contables del decreto que regula la subcontratación laboral” (2021) y el RT 54 “Preguntas y respuestas sobre los efectos de la subcontratación laboral” (2021).

Comité de Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS)

De acuerdo con la página electrónica de este comité, se tienen en proceso los siguientes proyectos (IFRS, 2023):

Proyectos en auscultación:

- Primas por cobrar de un intermediario (NIIF 17 y NIIF 9)
- Garantía sobre un contrato de derivados (NIIF 9)
- Viviendas y préstamos hipotecarios proporcionados a los empleados
- Modificaciones a la clasificación y medición de instrumentos financieros
- Metodología para mejorar la aplicabilidad internacional de los estándares SASB y actualizaciones de la taxonomía de los estándares SASB (Comité de Normas de Contabilidad Sostenible [SASB por sus siglas en inglés]).

Proyectos en trámite:

- Activos intangibles
- Estado de Flujos de Efectivo y asuntos relacionados, y
- Medición del costo amortizado

Proyectos en mantenimiento (actualización):

- Venta y arrendamiento posterior de un activo en una entidad de un solo activo (NIIF 10 y NIIF 16).

Lista de reserva:

- Mecanismos de fijación de precios de los contaminantes.
- Segmentos operativos

Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP)

Considerando que la Revista Contaduría Pública representa el principal medio de difusión de esta organización de profesionales de la Contaduría, a continuación, en la tabla 2, se detallan los principales artículos de los últimos cuatro números publicados en el presente año, como una muestra de las inquietudes y tendencias respecto a los temas que ocupan la agenda de los contadores públicos afiliados a esta organización:

Tabla 2:

Principales artículos publicados en la revista Contaduría Pública

AÑO	NÚMERO	TÍTULOS DE ARTÍCULOS CONTABLES
2023	Año 51, No. 608- Abril	Calidad de los servicios profesionales de una firma de Contadores Públicos
		Normas Internacionales de Gestión de la Calidad
		Beneficios de las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad en una firma de Contadores Públicos
		El control interno como herramienta de apoyo en la Norma Internacional de Gestión de la Calidad
		El impacto de la Norma Internacional de Gestión de la Calidad en las firmas de Contadores medianas y pequeñas
2023	Año 51, No. 607- Marzo	Responsabilidad social. No a la indiferencia
		Las nuevas vacaciones
		El desempeño profesional del Contador Público y la influencia de los valores éticos
		La necesidad del talento humano para hacer una auditoría con valor
		Actuación del profesional de la Contaduría Pública en el ámbito gubernamental
2023		Investigar para tomar mejores decisiones
		Pensión mínima garantizada
		Inscripción para continuar de manera voluntaria en el régimen obligatorio del IMSS

2023	Año 51, No. 606- Febrero	Prestación de servicios profesionales y la ley antilavado
		Paradigma del retiro
		Responsabilidad solidaria en materia de seguridad social, laboral y fiscal
		Aspectos por resolver derivados de la reforma a la subcontratación laboral
	Año 51, No. 605- Enero	Perspectivas económicas de México 2023
		Perspectivas internacionales 2023
		El contador público versión 2023
		Emisión de estados financieros con revelación ASG
		ASG: Ambiental, Social y Gobernanza ¿porqué la G también importa?
		Ofertas públicas de valores

Nota: elaboración propia, con base en la información disponible en el portal electrónico de la Revista Contaduría Pública del IMCP; se observa que las 23 contribuciones revisadas, presentan una variedad de áreas de interés, que lo mismo transitan por la calidad de los servicios que se ofrecen por una firma de contadores públicos, como por temas de auditoría, control interno, fiscales, seguridad social, reformas laborales, responsabilidad social, perspectivas económicas, finanzas y sostenibilidad; lo cual de alguna forma ilustra la multidisciplinariedad que envuelve a una organización y en consecuencia la necesidad de revisar todas las áreas de interés en las que el contador resulta una parte involucrada.

Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas (IMEF)

Como organismo líder encargado de agrupar a los principales miembros del sector financiero mexicano, que de acuerdo con su portal electrónico emite la Revista News IMEF Liderazgo en Finanzas y Negocios; en la tabla 3 se analizan los principales artículos de análisis y opinión de los últimos cuatro números publicados:

Tabla 3:

Principales artículos publicados en la Revista News IMEF Liderazgo y Negocios

AÑO	NÚMERO	TÍTULOS DE ARTÍCULOS RELACIONADOS
2023	No disponible	Perspectivas y Retos del Comercio Exterior
		México puente perfecto para el <i>nearshoring</i>
		¿Hay lavado de dinero en México por la vía de remesas?
		Cómo ser líder en el capitalismo consciente
		Comercio con pagos digitales. India a la vanguardia
		MIPYMES y la llave para el financiamiento
2022	49	La inflación reto para los bancos centrales acrecentado por las presiones en energéticos
		¿Cuántas personas y hogares en México reciben remesas?
		Interacción e Inmediatez: la suma de los retos del área de finanzas
		5 prácticas del análisis de datos para mejores decisiones ante la incertidumbre
2022	48	Extorsión: ese depredador que acecha a las empresas
		Mercados asimilan la narrativa restrictiva de los bancos centrales
		El futuro económico de México ¿Qué se necesita para crecer?
		La economía del Comportamiento Digital
2022	47	Mercado impactado por temores de recesión e inflación
		Clara y la Inclusión Financiera para PYMES

		Ventajas y desventajas de acelerar la transformación digital
--	--	--

Nota: elaboración propia, con base en la información disponible en el portal electrónico de la Revista IMEF. Liderazgo en Finanzas y Negocios NEWS; se observa que las 17 contribuciones revisadas, también ofrecen áreas de interés variadas, mismas que comprenden entre otras áreas: Finanzas mercados financieros; economía, inflación, recesión, inclusión financiera, lavado de dinero, pagos digitales, comercio electrónico; mismo que confirma la multidisciplinariedad que envuelve a una entidad (lucrativa o no) y en consecuencia la necesidad de revisar todas las áreas de interés en las que el contador resulta una parte involucrada.

De manera que, los artículos y proyectos publicados que aquí se han descrito, representan las áreas de interés que actualmente conforman las tendencias sobre las que se investiga o emite normatividad en lo que se refiere a la disciplina contable.

Conclusiones

La licenciatura en Contaduría, por definición involucra procesos de generación de información financiera, que resulta indispensable para las organizaciones en la toma de decisiones y asimismo de la comprobación de lo razonable de estas cifras; por lo tanto, esencialmente abarca la técnica de contabilidad (para generar información) la auditoría (para comprobar lo razonable de esta información) y las finanzas (por la toma de decisiones y el empleo de los recursos financieros).

En el proceso de construcción del estado del arte de esta disciplina, pueden observarse luces y sombras; por un lado respecto a normatividad financiera existe un organismo mexicano (CINIF), que se encarga de adaptar la normatividad internacional al contexto mexicano y ofrece un amplio espectro de normas que buscan alcanzar la uniformidad en la presentación de la información financiera de las entidades con altos estándares de calidad; adicionalmente esta actividad está soportada por dos instituciones que gozan de prestigio y reconocimiento institucional (IMCP e IMEF), que también se encargan de contribuir a la difusión de temas que resultan de interés no solo a la profesión sino también a la sociedad; así se encuentra que se divulgan análisis y opiniones sobre la calidad del servicio de las firmas de contadores; gestión de la calidad; control interno; responsabilidad social; reformas laborales y fiscales: normatividad antilavado; indicadores y perspectivas económicas nacionales e

internacionales; normatividad ASG; comercio exterior; comercio digital: mercados de valores: transformación digital; entre otros.

En contraste, pareciera que la actividad de investigación reconocida por su calidad, no necesariamente muestra una evolución favorable y quienes debieran realizarla y fomentarla, suelen no mostrar gran vocación; con todo, los temas de interés que se publican en revistas especializadas versan sobre temas de auditoría, costos, presupuestos, contabilidad gerencial, normatividad financiera, mercados financieros, criptomonedas, fiscales y emprendimiento.

Por llamarlo de alguna forma, estas áreas que se analizan, se investigan y se publican ilustran la amplia gama de tópicos que constituyen las áreas de interés contemporáneas de esta disciplina.

Referencias

- Alegre, B., M. y Kwan, Ch., Ch. (2021). Bases teóricas de la investigación cualitativa en ciencias contables. *Quipukamayoc*, 29(60), 81-87. Epub. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i60.20491>
- Baena, P., G. (2014). Metodología de la Investigación. Serie Integral por competencias. Editorial Patria. Ebook. México
- Barona, L., N. (2020). Evolución y nuevas tendencias de la investigación contable. *Actualidad Contable Faces* 23(40), 9-27. <https://www.redalyc.org/journal/257/25763378002/>
- Barreto, C., & Bras, F. (2023). The impact of SMES characteristics on management accounting practices: Evidence from the state of Amazonas. *Contaduría y Administración*, 68(3), e398. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.4663>
- Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera. CINIF. (2023). Normas de Información Financiera. CINIF/IMCP
- Dal Magro, C., Silva, T., Lavarda, C., & Ferla, R. (2022). Different ways of using the budget affect the empowerment and creativity of managers. *Contaduría y Administración*, 68(2), e381. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3161>

- Ecu-Red (2019). Metodología de la investigación documental. Documento electrónico. Disponible en: https://www.ecured.cu/index.php?title=Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_documental&oldid=3531755.
- Elizondo, L., A. (2022). Metodología de Investigación Contable. THOMSON. 3ª edición. México.
- Hernández, S., R., Fernández, C., C., Baptista, P., L. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Educación. Sexta Edición.
- International Accounting Standard Board. IFRS. (2023). Proyectos en Desarrollo. <https://www.ifrs.org/projects/pipeline-projects/>
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. IMCP. (2023). Revista Contaduría Pública. Nos. 605, 606, 607, 608. Disponibles en: <https://contaduriapublica.org.mx/revista-digital/>
- Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas. IMEF. (2023). Revista IMEF. Liderazgo en Finanzas y Negocios NEWS. <https://www.revista.imef.org.mx/>
- Lara, M., E. (2015). Fundamentos de Investigación. Un enfoque por competencias. Alfa-Omega. México, 2ª Edición
- Leal, P., Janiszewski, V., Anjos, L., & Martins, V. (2022). Measuring impacts of tax aggressiveness, earnings fluctuation and executive compensation on earnings management. *Contaduría y Administración*, 68(1), e376. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3136>
- Macedo, P., Coelho Inácio, H., & S. Vieira, E. (2022). A model to detect financial statement fraud in portuguese companies by the auditor. *Contaduría y Administración*, 67(3), e346. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2987>
- Meljem, E., S. (2013) El IMCP comunica: la Contaduría Pública, una profesión de clase mundial. *El Financiero. Sección. Economía*. Abril 5 2012. <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/el-imcp-comunica-la-contaduria-publica-una-profesion-de-clase-mundial/>
- Muñoz Henríquez, E., & Gálvez Gamboa, F. (2022). Spillover de volatilidad entre el mercado de las criptomonedas, los mercados financieros y commodities. *Contaduría y Administración*, 68(1), e367. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3396>

- Ortiz, J. (2009). Fronteras de la investigación contable-financiera económica: Autonomía e interdisciplinariedad. *rev. fac. cienc. econ.*, Vol. XVII (1), Junio 2009, 179—194.
- Quiroga Mireles, J., & López Pérez, J. (2022). Critical factors to improve customer satisfaction and reduce operating costs in large and medium-sized manufacturing companies in Nuevo León and the impact caused by the COVID pandemic. *Contaduría y Administración*, 67(4), e365. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.4437>
- Ríos Manríquez, M., Pérez Rendón, L., del Río Rama, M., & Sánchez Fernández, M. (2022). Entrepreneurship and technological innovation: The micro-entrepreneur in Mexico. *Contaduría y Administración*, 67(3), e341. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.4561>
- Rita, M., Wahyudi, S., Muharam, H., Thren, A., & Robiyanto, R. (2022). The role of entrepreneurship oriented finance in improving MSME performance: The demand side of the entrepreneurial finance perspective. *Contaduría y Administración*, 67(3), e340. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3217>
- Romero, L., J. (2010). Principios de Contabilidad. Mc Graw Hill. 4ª edición. Ciudad de México.
- Saavedra, G., M. L., Vargas, V., T., Tapia, S. B., y Contreras, V., A. (2023). La investigación contable en México. *Cuadernos De Contabilidad*, 24, 1–23. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc24.icem>
- Sandoval Álvarez, C., & Bado Zúñiga, G. (2022). Impacto de la formación educativa emprendedora en la intención emprendedora: un enfoque cognitivo. *Contaduría y Administración*, 67(4), e353. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3269>
- Sutaryo, S., Sahari, S., Jakpar, S., & Balia, S. (2022). Internal audit function, political characteristics, and compliance with government accrual-based accounting standards in Indonesian local government. *Contaduría y Administración*, 68(1), e368. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3357>
- Universidad Autónoma de México. UNAM. (2021). Oferta Académica. Contaduría. <http://oferta.unam.mx/contaduria.html>
- Vergara Arrieta, J., Puerta Guardo, F., & Huertas Cardozo, N. (2023). Implementación de las normas internacionales de información financiera (NIIF) para las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en Colombia. *Contaduría y Administración*, 68(2), e393. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.2643>

Aplicación móvil para obtener información sobre los pagos provisionales de las personas morales para el ejercicio 2023

Dr. Juan Pedro, Benítez, Guadarrama¹; Mtra. Brenda Anahí Pérez Elizondo², Dra. María Guadalupe Soriano Hernández³

Resumen

Los pagos provisionales son pagos que se realizan en periodos mensuales por las personas morales, son una de las obligaciones fiscales que deben realizar este tipo de contribuyentes, se ha observado que al momento de la aplicación de las disposiciones fiscales no son creadas con un estilo liso y llano, poco entendible para quien debe cumplir con esta obligación fiscal, al no cumplir con la presentación y pago de este rubro puede ocasionar accesorios (recargos, multas, gastos de

¹ Docente investigador por parte de la Universidad Autónoma del Estado de México, Corporativo Universitario México, Doctor en Ciencias de lo Fiscal, Miembro Honorario del Colegio de Contadores Públicos en Ecatepec, jpbenezg@uaemex.mx, <https://orcid.org/0000-0002-2826-6359>.

² Docente Investigadora por parte del Corporativo Immanuel Kant, Maestra en Impuestos, anahi.elizondo18@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7012-8996>.

³ ¹Docente investigadora por parte de la Universidad Autónoma del Estado de México, Campus Zumpango, mgsoriano@uaemex.mx, <https://orcid.org/0000-0001-5682-8155>

ejecución o indemnizaciones) que afecte a su capital o inversión; derivado de este contexto, el objetivo de esta investigación es mostrar una aplicación móvil que sea utilizada en teléfonos inteligentes o tabletas electrónicas para obtener información sobre el pago provisional del Impuesto Sobre la Renta de las personas morales del régimen general de ley, información requerida por las disposiciones fiscales, la aplicación móvil se creó con la utilización de herramientas Android con base en los procedimientos establecidos en la norma internacional ISO 13407, considerando las disposiciones fiscales vigentes para el año 2023, se obtuvo una aplicación móvil inteligente que permite al usuario obtener información confiable, comprensible, relevante sobre el impuesto a enterar o pagar en los periodos mensuales, además permite al usuario interactuar mediante la voz, simplificación en la captura de datos y envío de la información mediante los diferentes canales de comunicación lo que permite mayor eficiencia y eficacia en el uso de la tecnología y mejora en el intercambio de datos fiscales.

Palabras claves: aplicación móvil, impuesto, persona moral, fiscal, pagos provisionales.

Introducción

Actualmente la usabilidad de dispositivos inteligentes con aplicaciones móviles se han convertido en herramientas de utilidad personal muy efectivas en las diversas actividades de la vida laboral, académica y social, se observa que el contribuyente, utiliza el dispositivo constantemente para la comunicación, verbal o escrita, mediante diversas aplicaciones conocidas como redes sociales, algunas veces en el momento que se encuentra ante una necesidad como lo es la presentación de pagos provisionales mensuales, el contribuyente trata de buscar herramientas en la internet que lo auxilien en la presentación o en el procedimiento para la determinación correcta del ISR, buscar la información requerida y obtener el resultado no es una labor sencilla; en ocasiones al realizar la búsqueda de aplicaciones móviles o simuladores

en línea que le permitan conocer, resolver u obtener algún resultado o información sobre el pago a realizar resulta una tarea compleja ya que no todos los aplicativos se encuentran vigentes o respetan las leyes mexicanas.

Son diversos los problemas que afectan al contribuyente ante el cumplimiento de la presentación de los pagos provisionales de ISR, la falta de conocimiento en su estructura, análisis, interpretación y aplicación de las disposiciones contenidas en la ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR), otra dificultad que se presenta, es el uso de las plataformas que ofrece el SAT particularmente se enfocan para expertos en el uso de la tecnología con conocimientos fiscales, al mostrar un desconocimiento pleno, afecta en la obtención de la información y por tanto no existe una toma de decisiones efectiva y perjudica al desarrollo de la actividad económica del contribuyente.

Los ingresos nominales, el coeficiente de utilidad, la utilidad fiscal, la Participación de los Trabajadores en las Utilidades (PTU) pagada en el ejercicio, las pérdidas fiscales de ejercicios anteriores pendientes de aplicar, los remanentes o anticipos pagados durante el ejercicio hasta obtener el resultado fiscal, son elementos que forman la columna vertebral de los pagos provisionales mensuales del ISR, la aplicación correcta de la normatividad da cumplimiento a las obligaciones ejercidas, evitando sanciones o multas que puedan afectar la economía del contribuyente.

Es menester establecer un control de cada uno de los conceptos que integran a los pagos provisionales, se genera información fiscal que se produce en la empresa y dicha información permite determinar el cálculo del ISR, es por ello que mediante esta investigación se establece como objetivo mostrar una aplicación móvil utilizable en teléfonos inteligentes o tabletas electrónicas para elaborar los pagos provisionales mensuales del ISR donde muestre información, confiable, comprensible y relevante a fin de dar cumplimiento a las obligaciones fiscales; para el desarrollo de la aplicación

se empleó el procedimiento establecido en la norma internacional de calidad ISO 13407, esta norma especifica el procedimiento para la creación de aplicaciones móviles aplicado de acuerdo a las necesidades de los usuarios; en la realización de las pruebas se tomaron datos reales de contribuyentes personas morales con actividad empresarial a fin de utilizar la herramienta tecnológica; para la evaluación de la aplicación se requirió la participación activa de contadores públicos certificados quienes como especialistas y conocedores de la normatividad y legalidad, dieron su opinión sobre la aplicación tecnológica; los resultados muestran que la aplicación inteligente presenta información fiscal, confiable, comparable, relevante y comprensible en cada uno de los rubros que conforman el pago provisional, por tanto, se puede inferir que la información generada y presentada en la aplicación móvil cumple con las disposiciones contenidas en la normatividad fiscal, otorgando certeza de que ayudará al contribuyente a cumplir con mayor oportunidad con el pago de impuestos y permitirá incrementar el conocimiento y mejorar la gestión tributaria.

La estructura de documento se conforma por el marco teórico legal, contiene el marco conceptual, la teoría legal que sustenta el desarrollo de la investigación y el marco referencial sobre estudios relacionados con el uso de las aplicaciones móviles inteligentes en relación con los pagos provisionales o declaraciones mensuales, se presenta la descripción sobre el procedimiento de la creación de la aplicación móvil y por último se presenta un caso práctico donde se muestra la aplicación móvil puesta en práctica y lo que puede realizar, por último se muestran los resultados y las conclusiones.

Referentes teóricos

Los contribuyentes personas morales por obligación fiscal establecida en el artículo 14 LISR, F I, II, III (2023) deben efectuar pagos mensuales de ISR a cuenta del

impuesto del ejercicio, en términos fiscales se les consideran o se aplican en el cálculo anual o en la declaración anual, se disminuyen los pagos provisionales realizados durante el mismo ejercicio, es considerado en el formato 18 de la declaración anual en el apartado de ISR del ejercicio, los conceptos que se consideran para su determinación son ingresos nominales, coeficiente de utilidad, PTU pagada en el ejercicio, pérdidas fiscales pendientes de aplicar de ejercicios anteriores, pagos provisionales pagados en meses anteriores, ISR retenido (figura 1).

Figura 1.

Tipología de los pagos provisionales



En el artículo 14 fracción I, establece que para determinar el pago provisional se debe calcular el coeficiente de utilidad, considerando la información del ejercicio anterior, sin este coeficiente no se puede realizar el cálculo y determinación de los pagos provisionales, este rubro se calcula dividiendo la utilidad fiscal entre los ingresos nominales del mismo ejercicio,

Tabla 1.

Cédula de pagos provisionales personas morales del régimen general

	Concepto
	Ingresos nominales
Por	Coeficiente de utilidad
Igual	Utilidad fiscal
Menos	PTU pagada en el ejercicio
Menos	Pérdidas fiscales
Igual	Resultado fiscal
Por	Tasa del ISR
Igual	ISR a cargo
Menos	Pagos provisionales
Menos	ISR retenido
Igual	ISR a pagar

Fuente: elaboración propia con base en el artículo 14 de la ley del ISR 2023

En el mercado laboral actual el uso de dispositivos móviles de vanguardia son una herramienta que permite acceder a apps que mejoran y garantizan el desempeño de actividades Consumo TIC, (2021) destaca que :

Los smartphones se posicionaron como el dispositivo de mayor preferencia para descarga de las aplicaciones, toda vez que el 97.1 por ciento de los usuarios acceden a estas a través de este tipo de equipos, con un lejano 13.7 por ciento que lo hace en Tablet y un reducido 5.6 por ciento en Computadoras personales.

ICEX España Exportación e Inversiones, (2021) refiere que México es el mercado primordial de instalación de apps destaca que “En el primer trimestre de 2021 se hicieron en México 1240 millones de instalaciones, lo que convierte al país en el principal mercado de ‘apps’ en Latinoamérica.” Benítez Hernández , (2016) señala que “el uso de aplicaciones en el teléfono móvil y tabletas se está generalizando en México. Entre los países latinoamericanos, destaca entre los que más utiliza las aplicaciones”

Las aplicaciones móviles son herramientas para ser utilizadas en dispositivos inteligentes, con atributos específicos que describen de forma analítica la información requerida o los resultados esperados de un caso en particular, también puede considerarse como un software o programa informático, diseñado para realizar o facilitar una tarea a través de un teléfono inteligente (San Mauro Martín et al, 2014).

René Salazar (SF. Como se citó en Forbes Content, 2022) destacan que

Los clientes de hoy buscan una experiencia móvil, segura, intuitiva y de autogestión. Ya no están interesados en limitarse a los horarios establecidos para realizar sus operaciones, por lo que prefieren contar con canales abiertos que les permitan realizar transacciones, pagos, consultar saldos y disponer de otros servicios financieros

Problema

Derivado de las disposiciones contenidas en la ley del Impuesto Sobre la Renta, el contribuyente desconoce los distintos conceptos que integran la determinación de los pagos provisionales, así como, las disposiciones contenidas en el reglamento de la ley del impuesto sobre la renta, al observarlas se le presenta la dificultad de interpretar, comprender y analizar las disposiciones por el uso de tecnicismos que se emplean en su contenido, requiere de un nivel de especialización de un experto para su aplicación, los sistemas o aplicaciones que están en el mercado muchas veces no consideran los procesos y procedimientos relacionados al pago de impuestos que contiene la ley y no son comprensibles para su desarrollo, al no estar relacionados o actualizados con la determinación del ISR, provocan que no pague impuestos, los aplique incorrectamente, genere dudas que conlleven a una falsedad en el resultado y a una mala aplicación en las disposiciones fiscales.

Método de desarrollo de la app

Para el desarrollo de la aplicación móvil fiscal se consideró la guía de la norma 13407, la cual establece el proceso para el desarrollo y creación de la aplicación móvil, Lorés, et al, (2002 como se citó en Toledo Toledo et al, 2018) definen al DCU como una metodología de diseño de software para desarrolladores y diseñadores que emerge de la IHC, ayudando esencialmente a construir aplicaciones que conozcan las necesidades de sus usuarios finales; la norma ISO lo considera como “un método interactivo donde se enfatiza involucrar de forma activa al usuario y el entendimiento claro de los requerimientos de la tarea y el usuario” (AENOR, 2000); en esta norma se especifican cuatro etapas o actividades principales, en la primera etapa se establece la comprensión y especificación del contexto del uso, se inicia con la identificación del contribuyente (el tipo de contribuyente, su actividad económica), actividades a realizar (que información se requiere para hacer la aplicación) y el contexto (el área de aplicación y usos que se le dará); en esta etapa se ha identificado el perfil del contribuyente; la necesidad que tiene el contribuyente de obtener información sobre los pagos provisionales del ISR, dato que es importante para obtener el importe del impuesto a pagar ante la autoridad hacendaria; en el proceso de la investigación al identificarse las necesidades del usuario sobre estas partidas se fundamentó con la teoría legal contenida en el artículo 14 en la ley del Impuestos Sobre la Renta que, (2023), establece que los pagos provisionales, son pagos que se hacen a cuenta del impuesto anual o del ejercicio.

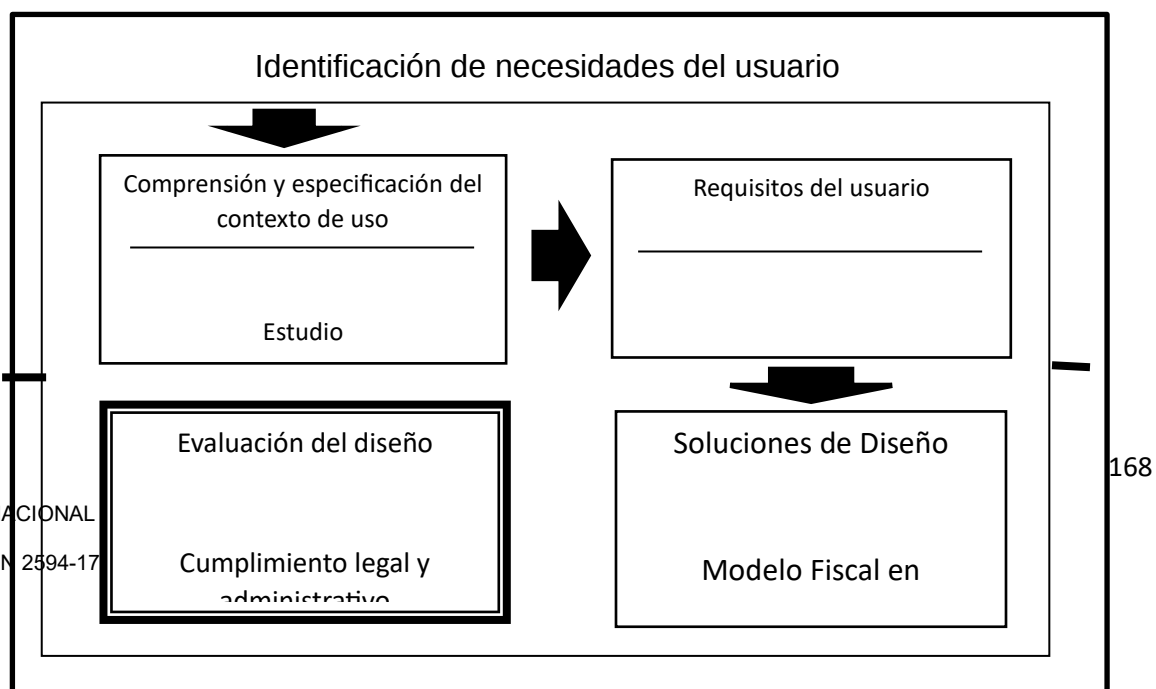
En la segunda fase o etapa se establece la especificación de los requerimientos establecidos en ley y con respecto a los referentes al contribuyente o usuario, son dimensiones importantes que señalan los atributos de la aplicación fiscal, el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación para comprender y entender la estructura y procesos sobre los pagos provisionales mensuales, el comprender el entendimiento del contenido legal permite dar una estructura del modelo fiscal y dar inicio a la creación de la aplicación móvil, además regulan la forma,

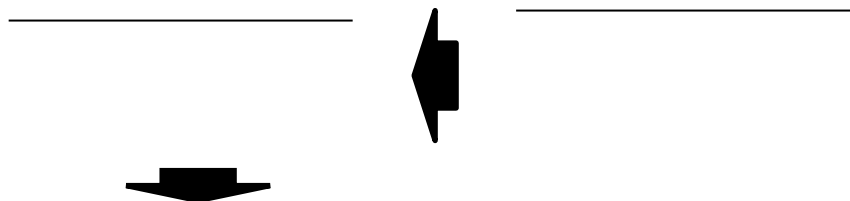
el orden y el lugar de cada uno de los elementos que conforman al pago provisional.

En la tercera fase o etapa, a partir de disposiciones y actividades a realizar en la estructuración de los pagos provisionales, se diseñó la App con base en el método estructural aplicando las disposiciones contenidas en la ley de ISR; atendiendo esta fase en el proceso de desarrollo de la aplicación.

En la cuarta fase o etapa se evalúa el diseño con respecto a los requerimientos legales, se califica el procesamiento de datos, la presentación de la información y las posibles acciones que tiene la aplicación para la interacción de los datos, así como, los resultados presentados, con el propósito de comprobar la satisfacción del usuario y el cumplimiento de la actividad, figura 2.

Figura 2.
Proceso de usabilidad





Satisfacción de resultados y cumplimiento de requisitos del usuario

Nota: ISO 13407 (AENOR, 2000)

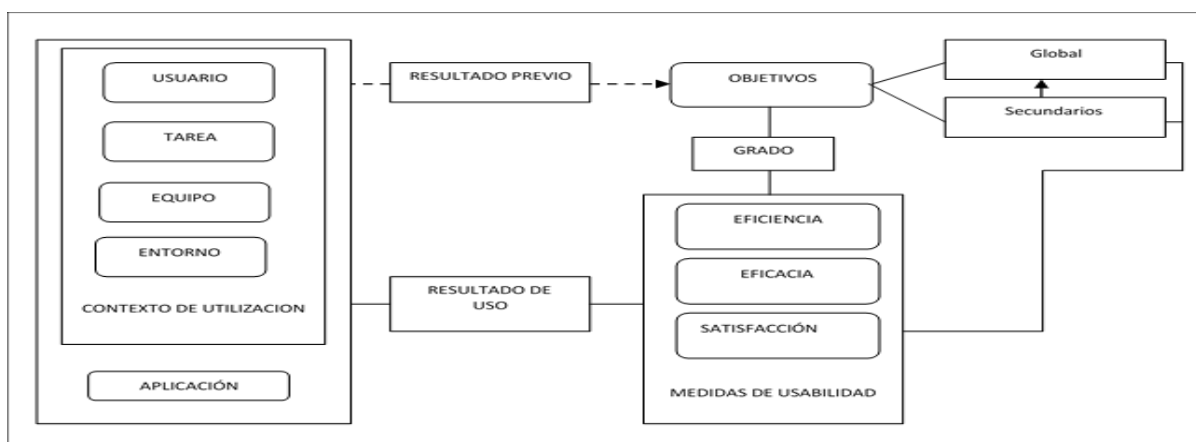
Para la evaluación de la App se aplicó lo dispuesto en la Norma ISO 9241, la cual establece el procedimiento para medir la usabilidad, con base en la norma se realizó la identificación de los objetivos, se obtuvieron los resultados (eficacia), se mostró los recursos utilizados (eficiencia), y los resultados obtenidos (satisfacción y contextualizar su uso); es indispensable considerar sus componentes y las relaciones establecidas entre ellos.

Para la medición se consideró el uso como variable dependiente la usabilidad y la eficiencia, eficacia y la satisfacción como variables independientes; en el instrumento de evaluación se consideraron los objetivos, los criterios de requerimientos del usuario; se describieron las características del usuario (conocimientos, destreza, experiencia, educación, entrenamiento, atributos físicos, capacidades motoras y sensoriales); se describieron las tareas y atributos de las actividades (frecuencia y duración); en relación al equipo, se especificaron las características del material, los ejercicios y documentos asociados a la aplicación; entornos, físico (lugar de trabajo) y social (procedimiento de trabajo, estructura de la organización, actitudes del individuo); medidas de usabilidad, se asignó una medida a cada uno de los criterios de eficacia (comparación entre el objetivo general y los objetivos secundarios, con precisión y logro), eficiencia (eficacia-recursos, esfuerzo físico y mental, tiempo y costos) y satisfacción (incomodidad, actitud); la normatividad sugiere que la

interpretación de las medidas, no debe considerarse por periodos cortos, puede que los valores no muestren errores sobre los hechos particulares, sugiere medirlos en varios contextos y situaciones reales, lo cual generaría mejores resultados en cada una de las variables independientes que conforman a la usabilidad, de esta manera el usuario logra realizar las actividades o tareas específicas propias del contexto de aplicación, mejorar la calidad de los procesos y conducirá a una mayor rentabilidad organizacional, figura 3.

Figura 3.

Descripción del método



Antes de iniciar el uso de la app en un caso práctico [tabla2], se presenta la aplicación móvil denominada PPM23, la cual contiene en la pantalla inicial un botón interactivo que al tocarlo informa por medio de voz, la información sobre los pagos provisionales mensuales, en la segunda pantalla contiene la determinación, cálculo y despliegue de la información fiscal cuantitativa [Figura 4], cada uno de los conceptos que conforman el modelo legal estructural muestran el módulo de ayuda que permitan ingresar datos correctos, esto con el propósito de tener mayor noción sobre los resultados fiscales.

Tabla 2

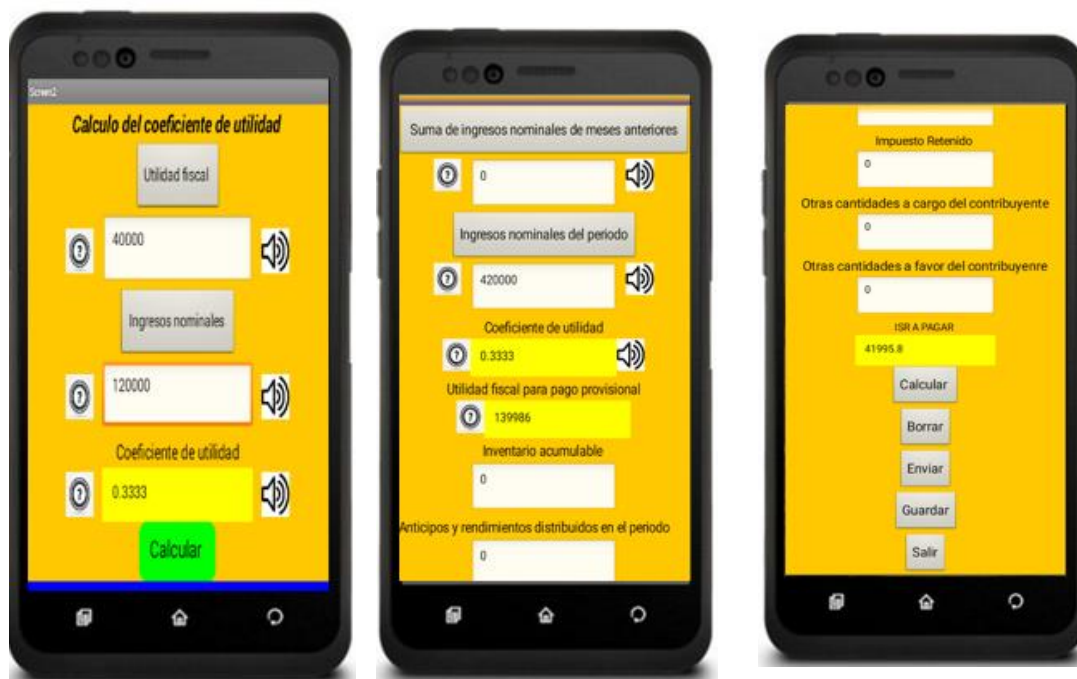
Estructura de los pagos provisionales ejercicio 2023

	Concepto
	Ingresos nominales
Por	Coeficiente de utilidad
Igual	Utilidad fiscal
Menos	PTU pagada en el ejercicio
Menos	Pérdidas fiscales
Igual	Resultado fiscal
Por	Tasa del ISR
Igual	ISR a cargo
Menos	Pagos provisionales
Menos	ISR retenido
Igual	ISR a pagar

Fuente: Elaboración propia con base en la ley del ISR

Figura 4.

Aplicación móvil fiscal inteligente



Método de la investigación

Esta investigación es descriptiva, explicativa y de corte transversal; derivado de la operacionalización de la investigación se describen las fases o etapas del método, para fundamentar y justificar el cumplimiento del objetivo de la investigación y dar a conocer los resultados sobre el uso de los recursos tecnológicos puestos en práctica que impone la normatividad fiscal mexicana:

Primera Fase

En esta etapa se indicó a los usuarios la finalidad de la práctica, el uso y evaluación de la app fiscal, diseñada para obtener la información fiscal sobre los pagos provisionales mensuales o declaraciones mensuales para el ejercicio fiscal 2023.

Segunda Fase

En esta fase se proporcionó la app a los participantes por medio de bluetooth, WhatsApp, correo electrónico y descargándola de la play store; se solicitó que una vez obtenida, se iniciara el proceso de instalación en sus dispositivos móviles, para continuar con la práctica.

Tercera Fase

En esta fase se les explicó el contenido de la app, detallando cada uno de los elementos y conceptos que la estructuran, cabe enfatizar que para los participantes todos los elementos eran de su comprensión se encontraban asociados con los rubros que conforman cada uno de los apartados, ya que ellos son expertos y especialistas en el área.

Cuarta Fase

En esta fase se les solicitó a los participantes, utilizar la aplicación para resolver un caso práctico con la temática de estudio a fin de verificar y comprobar que los resultados presentados, sean confiables, reales, verídicos y correctos.

Quinta Fase

En esta fase se les proporcionó el instrumento de evaluación con la finalidad de conocer la opinión y percepción sobre la aplicación para generar, presentar, guardar y enviar información.

Resultados

Se comprueba que el procedimiento que se muestra paso a paso para la creación de la aplicación móvil “PPPM23”, con características a las necesidades del usuario y apegada a las leyes fiscales, es una herramienta que procesa la información de forma inmediata, permitiendo observar los datos y las operaciones realizadas para la obtención de los resultados, es una herramienta fiscal de utilidad para el contribuyente o empresario donde se observa de forma analítica la estructura de los pagos provisionales mensuales que comprende de enero a diciembre del ejercicio 2023.

Respecto del uso de la tecnología en las prácticas fiscales, se muestra en los resultados que 9 de cada 10 contadores públicos especialistas en la determinación del pago provisional que usan la tecnología consideran que el dispositivo es eficiente por la disposición que tiene el teléfono inteligente al momento de disponer de la aplicación en la práctica fiscal, es eficaz el dispositivo móvil al momento del procesamiento de datos y mostrar de manera analítica los resultados y la satisfacción del usuario por auxiliar en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Conclusiones

La app fiscal es excelente para el contribuyente, debido a la facilidad de operar y obtener la información con base en la ley, ya que presenta de manera analítica y descriptiva los conceptos y resultados, al ser una herramienta interactiva por la captura de datos por voz, el envío de la información por correo electrónico o los diferentes canales de comunicación como correo electrónico, WhatsApp, mensaje de texto, entre otros, muestra una eficiencia por el uso del dispositivo móvil, por la portabilidad, la seguridad de plasmar datos correctos, mantenerse en ejecución durante su utilización, corrección de datos, fácil de aprender, permite la operabilidad y control de manera sencilla, es atractivo para el usuario, son elementos suficientes para ser considerada como una aplicación de utilidad y ser incorporada en la gestión empresarial.

A los contribuyentes les interesan aplicaciones móviles que mejoren la eficiencia en la gestión tributaria evitando infracciones, sanciones y multas que afecten al patrimonio de la organización, la aplicación móvil es un auxiliar para el empresario es capaz de cubrir una necesidad de manera eficaz, confiable, y oportuna de acuerdo con las necesidades del particular.

La incorporación de este tipo de tecnología en la gestión fiscal a través del dispositivo electrónico le permitirá obtener información veraz y oportuna sobre el pago del impuesto, podrá validar, comprobar su determinación, cálculo y el importe a pagar o a contribuir.

Referencias

- AENOR. (2000). *UNE EN ISO 13407*. Procesos de diseño para sistemas interactivos centrados en el operador humano: <https://books.google.com.mx/books?id=L3cjMQAACAAJ>
- Benítez Hernández , R. (10 de Octubre de 2016). *BBVA*. Aumenta el uso de aplicaciones móviles en México : <https://www.bbva.com/es/aumenta-uso-aplicaciones-moviles-mexico/>
- Cámara de diputados . (12 de Noviembre de 2021). *Ley del Impuesto sobre la Renta*. México. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR.pdf>
- Consumo TIC. (13 de Julio de 2021). *Crece en 4.6 millones los usuarios de Apps en México*. Descarga por compra in-app, tiene 16.3 millones de usuarios.: <https://consumotic.mx/tecnologia/crece-en-4-6-millones-los-usuarios-de-apps-en-mexico/>
- Forbes Content. (15 de Marzo de 2022). *Apps móviles y el paradigma de cambio en servicios financieros*. Las soluciones de banca móvil innovadoras son indispensables para que instituciones financieras y retailers brinden experiencias óptimas a sus clientes en México.: <https://www.forbes.com.mx/ad-apps-moviles-paradigma-de-cambio-en-servicios-financieros-fiserv/>
- ICEX España Exportación e Inversiones. (08 de 2021). *México*. México es el principal mercado de aplicaciones móviles en Latinoamérica: <https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros->

- servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/noticias/mexico-apps-moviles-new2021887740.html?idPais=MX#
- San Mauro Martín, I., González Fernández, M., & Collado Yurrita, L. (2014). Aplicaciones móviles en nutrición, dietética y hábitos saludables; análisis y consecuencia de una tendencia a la alza. *Nutrición Hospitalaria*, 30(1), 15-24. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.3305/nh.2014.30.1.7398>
- Toledo Toledo, G., Arellano Pimentel, J., Aguilar Acevedo, F., & Molina Rodríguez, E. W. (2018). Aprendizaje Basado en Proyectos Dentro de un Curso Universitario de Interacción Humano Computadora. *Revista electrónica de Computación, Informática, Biomédica y Electrónica*, 7(2), 65-91. <https://www.redalyc.org/journal/5122/512257487004/html/>

Análisis de la gestión social del proyecto ecoturístico Rosendo Salazar

Dra. Carolina Gómez Hinojosa¹ ; Azucena Natarén Vázquez Jahmai² ; Dr. José Rodolfo Mundo Gómez³ ; Mtro. Gabriel Velázquez Castillejos⁴

Resumen

El turismo ha permitido implantar diferentes actividades en una gran diversidad y tipos de entornos, incluyendo comunidades con un sistema natural y capital cultural interesante, pero que carecen de infraestructura y de una buena organización para su desarrollo. Esta investigación se enfoca en el conocimiento y experiencia en la gestión

¹ Dra. Carolina Gómez Hinojosa, es Profesora de Tiempo Completo e Investigadora de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I, Tuxtla, de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), Líder del Cuerpo Académico Consolidado: Estudios de Gestión para el Desarrollo Turístico. carolina.gomez@unach.mx, Celular: 961 155 7912

² Egresada de la Licenciatura en Gestión Turística de la Facultad de Contaduría y Administración Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) A1047o@unach.mx, Celular 961 184 7294

³ Dr. José Rodolfo Mundo Gómez es Profesor en la Facultad de Contaduría y Administración Campus I, Tuxtla, de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), Colaborador del Cuerpo Académico Consolidado: Estudios de Gestión para el Desarrollo Turístico. rodolfo.mundo92@gmail.com, Celular: 961 177 2158.

⁴ Mtro. Gabriel Velázquez Castillejos es Profesor de Tiempo Completo e imparte clases en la Facultad de Contaduría y Administración Campus I, Tuxtla, de la UNACH, Integrante del Cuerpo Académico Consolidado: Estudios de Gestión para el Desarrollo Turístico. gabriel.velazquez@unach.mx, Celular: 961 155 4451

social del Centro ecoturístico en el ejido de Rosendo Salazar del municipio de Cintalapa, Chiapas; a partir de considerar la organización comunitaria para el aprovechamiento de los espacios naturales de la localidad, acciones para la conservación del entorno y la búsqueda de alternativas para implementar nuevas actividades que permitan su progreso. El estudio del Centro Turístico, permitió caracterizar los procesos de gestión social sustentable de los ejidatarios en la oferta de diferentes servicios de calidad como es la pesca deportiva, paseos en lancha, natación, apreciación de la flora y fauna; y la degustación de alimentos y bebidas, así como la operación de infraestructura reciente, lo que permitió identificar los aspectos vitales para lograr los resultados esperados, y los aspectos interesantes a analizar desde sus antecedentes, desarrollo actual y prospectiva.

Palabras clave: Turismo alternativo, desarrollo, sustentabilidad.

Introducción

El enfoque de la investigación es de carácter cualitativo, de tipo descriptivo, no exploratorio y explicativo que permite identificar las variables de la gestión social del centro ecoturístico en Rosendo Salazar, comunidad del municipio de Cintalapa, Chiapas, México, con potencial para el ecoturismo, por su riqueza biocultural entorno a la presa que se constituyó desde 1979 (Presidencia Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos), como Unidad de riego y para la pesca, y por ser parte de la Reserva Biosfera “La Sepultura”, creada como área de conservación natural el 5 de junio de 1995 (Secretaría de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca, 1999).

Se presenta el marco teórico sobre: turismo alternativo, desarrollo turístico, turismo sostenible, turismo y desarrollo comunitario, gestión social y ecoturismo; se describe la problemática que justifica el estudio en la localidad, la metodología, los objetivos generales y específicos; los resultados de la investigación y las conclusiones.

Referentes teóricos

El desarrollo turístico alternativo emerge de los efectos negativos del turismo masivo (Cacciuto et al., 2020); que tiene como eje central la conservación de la naturaleza y el desarrollo de las comunidades (Nájera et al., 2020), el bienestar y satisfacción creciente de las necesidades de las localidades anfitrionas (Lorenzo y Morales, 2014), los valores y cultura que las representan, el perfil activo del turista y pobladores locales en la atención de los visitantes (Navas-Ríos, 2019).

El desarrollo turístico implica organización integral local, del patrimonio natural, los valores y las manifestaciones culturales locales (Guerrero, 2019); que son categorías de análisis de programas gubernamentales (Cruz y Velázquez, 2020).

Este turismo favorece la conservación de la biodiversidad; la autenticidad, el patrimonio y valores culturales, la interculturalidad, la diversidad e inclusión en la generación de beneficios económicos, (Peralta, 2022), el conocimiento, experiencia adquirida y transmisión de aprendizajes (Sánchez Vargas et al., 2022).

El turismo al operar con sustentabilidad, establece una visión de no comprometer las riquezas naturales y culturales existentes, en su uso y aprovechamiento; impulsa la promoción socioeconómica local (Lzeo, 2020), su conjunción armónica e integral, y no una visión sesgada, individual o separada (Zarta, 2018), con impacto positivo en el desarrollo socioeconómico local (Gambarota y Lorda, 2017).

El turismo comunitario (TC) es un modelo de gestión organizada con un carácter colectivo, que ejerce un rol fundamental en la gestión y en la equidad de los beneficios (Buades et al., 2012), circunscrito al territorio cuya naturaleza y cultura son principales atractivos, con emprendimientos comunitarios, mixtos o privados avalados (Cabanilla, 2018).

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo rural, se

realiza con el contacto con la naturaleza, el ámbito agropecuario, las maneras de vivir en esas zonas, las actividades pesqueras y lugares de conservación (OMT, 2022).

El TC busca que la población receptora se beneficie de su riqueza sociocultural; de los atractivos del destino, con una planificación (García et al., 2021); garantizando la sostenibilidad del patrimonio biocultural (Aguirre-Vélez y Mestanza-Ramón, 2022), centrándose en valores étnicos y transmisión de saberes (Maldonado, 2005).

Es fundamental la apropiación de conocimientos para hacer emprendimientos, que bajo la cooperación y relación equitativa genere “la integración comunitaria, gobernanza y el empoderamiento” (Mata et al., 2022, p. 195), asumiendo el reto de satisfacer el creciente nivel de requerimiento de los visitantes (Loor et al., 2021).

El TC permite valorar los recursos del territorio, emprendimientos rentables, capacidades de gestión individuales y colectivas, (Lucas et al., 2019); para conservar el medio ambiente y la participación local (Pastor et al., 2011).

Al impulsar el TC se logra el Desarrollo Comunitario (DC), con el encuentro de actores comprometidos, con proyectos bajo la estructura organizacional comunitaria y con potencial territorial (Riera et al., 2018); implica cambios en actitud y comportamiento de las personas y participación orientada a solucionar problemas (Chacón, 2010).

El DC atiende los ámbitos sociales, económicos, políticos y culturales de los habitantes locales, para lograr objetivos comunes, con mejores alternativas de aprovechamiento de los recursos, la coordinación entre la población y diferentes instancias del sector público o privado (Castro et al., 2014).

El DC establece el cambio de conducta de la comunidad “a nivel de un microsistema social participativo” (McPherson, 2022); o puede referirse las acciones que crean las condiciones para el progreso económico y social (Carvajal, 2011), o

según la Organización de las Naciones Unidas, un proceso orientado al progreso socioeconómico de la comunidad (Rodríguez, 2014).

El DC implica adoptar estrategias para enfrentar las condiciones de pobreza y degradación del medio ambiente (Paz y Muñoz, 2021); y también se puede considerar como un método de intervención social con reglas y procedimientos, cuyo resultado consiste en la transformación de la realidad social (Carvajal, 2011).

La capacidad de gestión social, implica participación activa en objetivos comunes, reducir conflictos y lograr la sustentabilidad (Pimentel-Equihua et al., 2012); superar las personalidades y diferencias en razón de un bien colectivo superior (Lemus et al., 2020).

Respecto de la gestión social se argumenta que se realiza en el ámbito público, donde las organizaciones no gubernamentales y el interés público de la sociedad sobresalen, posibilitando emancipar a las personas, en una intencional democracia y el desarrollo del talento humano (Cardoso et al., 2011).

Se considera que la Gestión Social implica el actuar directo de la sociedad civil, que no corresponde a empresarios ni gobiernos, no obstante, la estructura organizacional social requiere del apoyo interinstitucional público y privado para la ejecución de proyectos (Cardoso et al., 2011). Implica empoderar a la localidad, familias y personas, al desarrollar el potencial y habilidad de quienes trabajan por la transformación positiva de cambios (Valencia, 2016).

El cooperativismo es uno de los factores para el desarrollo socio empresarial, cuya estructura organizacional contribuye a la solución de problemas y diversas carencias (Labrador, 2020).

El ecoturismo contribuye a la conservación de los ecosistemas, y consiste en operar una derivación del turismo que disminuye los efectos negativos de las masas (Pareti et al., 2022)

El ecoturismo contribuye a conservar el patrimonio biocultural, la participación comunitaria, el desarrollo y aprovechamiento de los recursos del destino (Crespo, 2020).

El Gobierno Federal otorga un certificado como Centro Ecoturístico a las y los prestadores de servicios que cumplen con criterios de conservación ambiental y cultural, lo que constituye una ventaja competitiva ante turistas nacionales o extranjeros (Secretaría de Economía, 2021).

Problema

El centro ecoturístico está a un costado de la localidad Rosendo Salazar en Cintalapa, Chiapas. Viven 991 habitantes de las cuales 504 son hombres y 508 mujeres (Asociación América, 2020), se estima 441 personas con educación básica incompleta, 508 sin servicios a la salud y 57 viviendas con piso de tierra (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL], 2010); opera una Sociedad Cooperativa de Producción Pesquera y Servicios denominada Tolan, (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2010), que además atiende al turista, genera ingresos a la comunidad y cuida el entorno natural de la reserva la sepultura.

En el 2001 se impulsa el Centro turístico con acuerdo de los ejidatarios y pobladores, quienes donaron 27,623m² a un costado de la presa de la comunidad Rosendo Salazar, y con inversión de 1 millón 461 mil pesos del Gobierno Federal (CONANP y Secretaría de Turismo), se construyeron un muelle, botadero de lanchas, andadores, estacionamiento para transporte público y privado, restaurante, palapas unifamiliares, módulo de baños; palapa de usos múltiples y se adquirieron materiales como remos, chalecos salvavidas, entre otros (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales [SEMARNAT], 2002).

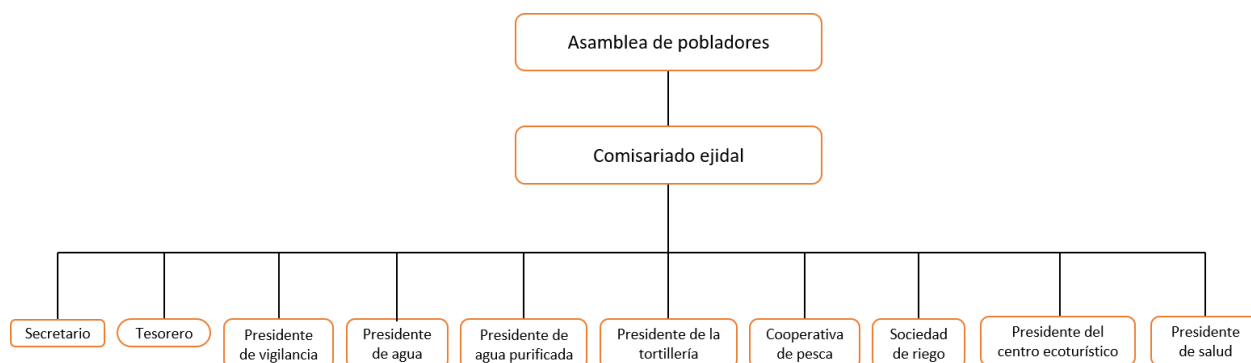
Para operar la infraestructura del Centro se crea una cooperativa con 15 personas; organizadas en 3 grupos de 5; cada grupo asume el cargo operativo

durante 15 días para después suplirlo por el siguiente y así sucesivamente. En la organización colectiva del trabajo funcionan: 2 cocineras; 2 meseras y 1 cajera.

La estructura organizacional comunitaria integra la asamblea de comuneros que eligen a quienes representan cada cargo; y funciones que se observan en la figura 1 donde destaca; el presidente del agua que suministra el líquido al poblado, a cultivos y verifica el nivel de la presa; la cooperativa de pesca y la sociedad de riego da mantenimiento a los canales para los cultivos y el presidente del centro ecoturístico.

Figura 1

Estructura Organizacional Comunitaria



Los sueldos del personal del centro están debajo del ingreso mínimo (Comisión Nacional de los Salarios Mínimos, 2022); oscilan entre \$600 a \$1,000 pesos/quincena, dependiendo las ganancias; cada 15 días destinan \$1,000 para el mantenimiento.

Durante los últimos años se ha visto afectado económicamente debido a la baja capacidad de mantenimiento en su infraestructura, gradual deterioro de sus recursos naturales, y débil conocimiento técnico – administrativo para su conservación.

Método

La metodología con enfoque cualitativo, permitió la dinámica interactiva dual entre investigadores e investigados en un ambiente cordial, a fin de comprender el fenómeno desde el ámbito local y cultural comunitario y adentrarse a su manifestación vivencial cotidiana (Aguiar, 2021); se descubre e interpreta la realidad, con la observación y la entrevista, como instrumentos de recolección de datos (Ñaupas, 2018).

Su enfoque descriptivo permite definir a las personas, grupos de interés, perfiles, funciones o roles observados y las variables que no son sujetas a manipulación (Arias, 2021). Es pertinente ya que se confirman las causas de la problemática, a fin de vislumbrar soluciones, sobre por las relaciones de causalidad (Alvarez, 2020).

En el estudio descriptivo se aborda la realidad de hechos, y se caracteriza por la interpretación más cercana a dicha realidad, los rasgos fundamentales de grupos homogéneos, uso de criterios para conocer su estructura social y tener con claridad información para el análisis (Mego, 2017).

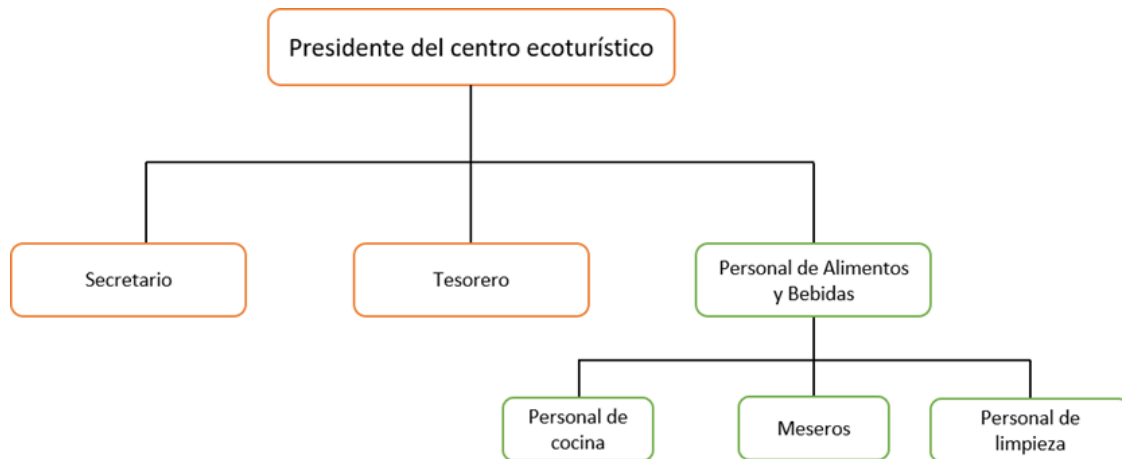
Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a fin de lograr la interacción y comunicación directa con informantes clave de la situación en la localidad, con precisar de la situación problemática prevaleciente; la población a estudiar incluye habitantes de la comunidad a los cuales se les aplicó una encuesta, con muestro aleatorio simple (Sánchez Carlessi et al., 2018), para conocer la evolución del proceso del trabajo colectivo, las fuerzas y debilidades y alternativas en la atención turística.

Resultados

Comunidad

Con la aplicación de las entrevistas a informantes clave se confirma la problemática de la insuficiente capacidad técnica, económica, administrativa, financiera y de gestión para mejorar las condiciones de la infraestructura y de las

actividades de atención al turismo y a la conservación y restauración del entorno a la presa. Se confirmó la organización del Centro que se observa en la figura 2.

Figura 2*Organización del Centro Ecoturístico*

Para trabajar en el Centro se requiere se habitante de la comunidad y el aval del comité ejidal.

Turistas

Las encuestas dieron la siguiente información:

- 100% de los encuestados son mexicanos y de cada 10 visitantes 6 son del sexo femenino.
- 25% están entre 41 ha 50 años de edad y 62.5% son universitarios.
- De 10 visitantes 2 son empleados, 2 empresarios y 1 estudiante o ama de casa.
- El 93.8% de los visitantes han visitado anteriormente el centro turístico.
- 9 de cada 10 visitantes son frecuentes en su visita, casi con 5 años de continuidad, y con viaje de tipo familiar.
- 3 de cada 10 visitaron el Centro por influencia de amigos y familiares; 3 por internet y 2 por haber tenido por lo menos una visita agradable.
- De cada 10 visitantes, 7 tuvo el Centro como primera opción turística.

- 37.5% de las personas decidieron pasar su tiempo por la belleza natural que ofrece; 37.5% por actividades de pesca o por recorrido en la presa.
- 75% realizan gastos de más de 300 pesos por día de visita, el 18.8% entre 200 a 300 pesos y el 6.2% entre 50 a 100 pesos.
- 43% de las personas visita el centro turístico, el 19% a la comunidad para trasladarse a la antigua fábrica de hilos ubicada a 10 minutos; un 14% visita la reserva natural y 14% por consumo gastronómico
- Casi 8 visitantes de 10 estuvieron satisfechos y 2 insatisfechos del lugar.
- 100% indicaron la probabilidad de volver y recomendarlo con familiares y amigos en próximas vacaciones
- 75% de las personas indican una estancia excelente y 25% que fue buena.
- 9 de cada 10 les agradó la tranquilidad; el paisaje, la naturaleza, la presa y el clima.
- 4 de cada 10 visitantes indicaron la falta mantenimiento de la infraestructura y 3 que faltan restaurantes.
- Del 100% de los visitantes, el 13% no les agradó el exceso de bares, 13% el exceso de anuncios y el 12% la pavimentación de las calles, todo ello de la comunidad.

Conclusiones

En el ámbito del potencial del Centro Turístico, se confirma que existe una importante preferencia por el turismo de naturaleza, por lo que aún con el deterioro de la infraestructura se encuentra latente el atractivo del patrimonio natural y de las actividades en torno a la presa, así como la degustación de alimentos.

Es importante fortalecer la capacidad de gestión de la Cooperativa, de sus integrantes e incluso de los miembros del Comité Ejidal, a fin de que se incrementen la atracción turística, con el desarrollo de capacidades en el ámbito de la administración y la estructura organizacional, capacidad técnica para la conservación

de los recursos naturales, la gestión del apoyo interinstitucional en los 3 órdenes de gobierno para el mantenimiento de servicios públicos, activar los servicios primordiales del turismo de naturaleza, el tiempo de estancia para lograr la pernocta de los visitantes, así como para la oferta gastronómica.

La promoción turística por los medios tradicionales, así como los medios digitales es fundamental para incrementar la afluencia, entendiendo las características de las nuevas generaciones y su capacidad o impacto en las relaciones personales con familiares y amigos; sobre todo que la primera visita es elemental para lograr continuidad, frecuencia y recomendaciones favorables dado su impacto con las familias visitantes.

Referencias

- Aguiar López, J. Gxº. (marzo 2021). Metodología de la Investigación Cualitativa. Reflexiones Epistémicas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales Vol. 10 No. 3*, 57-71.
- Aguirre-Vélez, S., y Mestanza-Ramón, C. (2022). Indicadores de sostenibilidad turística enfocados al turismo comunitario: Caso de estudio comunidad Kichwa "Shayari" Sucumbíos Ecuador. *Green Word Journal* , 1-16.
- Alvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Lima, Perú: Universidad de Lima.
- Arias González, J. L. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques Consulting Eirl .
- Asociación América, pueblos. (2020). *Pueblos america*. Obtenido de Pueblos america: <https://mexico.pueblosamerica.com/i/rosendo-salazar/#poblacion>
- Buades, J., Cañada, E., y Gascón, J. (2012). *El turismo en el inicio del milenio: una lectura crítica a tres voces*. Madrid, España: Foro de Turismo Responsable, Red de Consumo Solidario, Picu Rabicu y Espacio por un Comercio Justo.
- Cabanilla, E. (2018). Turismo comunitario en América Latina, un concepto en construcción. *Siembra Vol. 5* , 121-131.
- Cacciuto, M., Castellucci, D., Roldán, N., Cruz, G., Corbo, Y. & Barbini, B. (2020). Reflexiones a propósito del turismo masivo y alternativo. Aportes para el abordaje local. *Aportes y Transferencias* , 103-119.
- Cardoso Cancado , A., Ghilherme Tenorio, F. y Pereira, J. R. (2011). Gestión Social: reflexiones teóricas y conceptuales. *SciELO. Brasil. Cad. EBAPE. BR.*, 681-703.

- Carvajal Burbano, A. (2011). *Apuntes sobre Desarrollo Comunitario*. Málaga, España: Universidad de Málaga, España.
- Castro Guzmán, M., García García, R., Aguillón León, I., y Zavala Mejía, L. (2014). *Trabajo Social y desarrollo comunitario en México*. Ciudad de México: UNAM y Lito - Grapo, SA de CV.
- Comisión Nacional de los Salarios Mínimos. (1 de 12 de 2022). *Gobierno de México*. Obtenido de Gobierno de México, Comisión Nacional de los Salarios Mínimos: <https://www.gob.mx/conasami/documentos/tabla-de-salarios-minimos-generales-y-profesionales-por-areas-geograficas?idiom=es>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL]. (2010). *Informe Anual sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social*. Ciudad de México: Secretaría de Desarrollo Social.
- Crespo, J. (2020). Orígenes e impacto del ecoturismo. *Kalpna. Revista de Investigación.*, 5-32.
- Cruz Coria, E., y Velázquez Castro, J. A. (2020). Las tendencias del desarrollo turístico: entre el fortalecimiento del sector privado y el desarrollo del turismo comunitario en el estado de Hidalgo. *Espacios Sociales a debate*, 165-189.
- Chacón Blanco, M. D. (2010). El Desarrollo Comunitario. *C/Recogidas. Innovación y Experiencias Educativas*, 1-11.
- Gambarota, D. M., y Lorda, M. A. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, 346-359.
- García Aguilar, G. G., Serrano-Barquín, R. d., Palmas-Castrejón, Y. D., y Ramírez-Hernández, O. I. (2021). Turismo Comunitario y patrimonio cultural desde la percepción de los residentes: Zacualpan de Amilpas, Morelos. *Región y*

Sociedad, 1-22.

Guerrero Vaca, D. M. (2019). *Comercialización y Desarrollo Turístico del Centro de Turismo Comunitario "Palacio Real" del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional del Chimborazo.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2010). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. Ciudad de México: INEGI.

Labrador Machín, O. (2020). Gestión y responsabilidad social cooperativa: su indisoluble unidad de la actualidad. *COODES. Cooperativismo y Desarrollo*, 160-165.

Lemus Maestre, J. G., Lemus de Suniaga, F. y Pérez de Roque, N. (2020). Redes Sociales en la Gestión Social Comunitaria Venezolana. *Revista Hipótese*, 300-322.

Loor Bravo, L., Plaza Macías, N., y Medina Valdés, Z. (2021). Turismo comunitario en Ecuador: apuntes en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Sociales. Redalyc*, 264-275.

Lorenzo Linares, H., & Morales Garrido, G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 453 - 466.

Lucas Mantuano, C. A., Salazar Olives, G., y Loor Caicedo, C. K. (2019). El emprendimiento social en el turismo comunitario de la provincia de Manabí, Ecuador. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 661-680.

Lzeo, K. (17 de septiembre de 2020). *Abastur hub, Conexión* . Obtenido de La importancia de la sustentabilidad en el turismo: <https://www.conexiones365.com/nota/abastur/turismo/columna-kevin-lzeo->

sustentabilidad-turismo

Maldonado, C. (2005). *Pautas metodológicas para el análisis de experiencias de turismo comunitario*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo 2005.

Mata Arratia, E., Palmas Castrejón, Y. D., Jiménez Ruiz, A. E., y Serrano Barquín, R. d. (2022). Cooperativismo como una herramienta para el turismo de base comunitaria. La respuesta desde la literatura. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 195-208.

McPherson, L. (3 de enero de 2022). *El desarrollo comunitario, una forma de descubrir el potencial de las comunidades*. Obtenido de LinkendIn: [https://es.linkedin.com/pulse/el-desarrollo-comunitario-una-forma-de-descubrir-las-mc-pherson#:~:text=Porzecanski%20\(1983\)%2C%20define%20el,m%C3%A1s%20avanzada%20de%20progreso%20humano%E2%80%9D](https://es.linkedin.com/pulse/el-desarrollo-comunitario-una-forma-de-descubrir-las-mc-pherson#:~:text=Porzecanski%20(1983)%2C%20define%20el,m%C3%A1s%20avanzada%20de%20progreso%20humano%E2%80%9D).

Mego Barboza, N. E. (19 de septiembre de 2017). *Los diseños descriptivos*. Obtenido de Los diseños descriptivos: <https://expresioncorporalinicial.blogspot.com/2017/09/los-disenos-descriptivos.html>

Nájera González, A., Carrillo González, F. M., Chávez Dagostino, R. M., & Nájera González, O. (2020). Análisis de métodos de evaluación de la aptitud del territorio para el turismo alternativo. *El periplo Sustentable*, 139-162.

Navas-Ríos, M. E. (2019). Revisión Sistemática del concepto "turismo alternativo". *Saber, Ciencia y Libertad*, 144-162.

Ñaupas Paitán, H. (2018). La investigación científica. En H. Ñaupas Paitán, M. R.

Valdivia Dueñas, J. J. Palacios Vilela, y H. E. Romero Delgado, *Metodología de la Investigación* (págs. 123-168). Bogotá - México, D.F.: Ediciones de la U.

Organización Mundial del Turismo [OMT]. (15 de diciembre de 2022). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organismo Especializado de las Naciones Unidas: <https://www.unwto.org/es/turismo-rural>

Pareti, S., Almanza, C. y Córdova, M. (2022). Ecoturismo y turismo sostenible como conceptos complementarios: una perspectiva de gestión de organizaciones y recursos. *Serie de Ciencias de la Gestión*, 1-22.

Pastor, J. V., Casa Jurado, C., y Soler Domingo, A. (2011). Desarrollo Rural a través del turismo comunitario. Análisis del Valle y Cañón de Colca. *Gestión Turística. Redalyc*, 1-20.

Paz Enrique, L. E., y Muñoz Gutiérrez, T. d. (2021). Estudios sociales acerca del Desarrollo Comunitario en América Latina y El Caribe: Capital de autoridad y citación. *SAPIENTIAE: Ciencias Sociales, Humanas e Engeharías*, 15-27.

Peralta, L. (2022). *La recuperación del Turismo como pilar del gran impulso para la sostenibilidad*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Pimentel-Equihua, J. L., Velázquez-Machuca, M. A. y Palerm-Viqueira, J. (2012). Capacidades locales y de gestión social para el abasto de agua doméstica en comunidades rurales del Valle de Zamora, Michoacán, México. *Agricultura, Sociedad y Desarrollo*, 107-121.

Presidencia Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos. (1979). *Decreto que expropia por causa de utilidad pública una superficie de 600 has de la Unidad de riego de la presa Rosendo Salazar*. México, D.F.: Diario Oficial de la

Federación.

Riera Vázquez, C. M., Paz Enrique, L. E., y Hernández Alfonso, E. A. (2018). Consideraciones sobre el Desarrollo Comunitario. *Investigación y Desarrollo* , 125-139.

Rodríguez, P. G. (2014). *Antropología del Desarrollo Comunitario. Historia y vigencia del desarrollo comunitario en las políticas públicas bonaerense*. Rosario, Argentina: Universidad Nacional de Rosario.

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C. y Mejía Sánchez, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Sánchez Vargas, L. E., López Pardo, G. y Salazar Peralta, A. M. (2022). El "aprendizaje social" en el manejo de los recursos naturales: proceso de transición hacia un turismo sostenible en Tosepan Kali. *Dimensiones Turísticas. AMIT* , 9-32.

Secretaría de Economía. (8/septiembre/2021). *Norma Mexicana NMX AA 133 SCFI 2021 Requisitos y Especificaciones de Sustentabilidad del Ecoturismo*. Ciudad de México: Diario Oficial de la Federación.

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales [SEMARNAT]. (2002). *Manifiesto de Impacto Ambiental, modalidad particular*. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: SEMARNAT.

Secretaría de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca. (1999). *Programa de Manejo de la Reserva de la Biósfera: La Sepultura*. México, D.F.: Instituto Nacional de Ecología.

Valencia, A. (8 de Mayo de 2016). *Gestión social - Gestión del Cambio*. Obtenido de:

La Gestión Social desde todos los ámbitos de la vida cotidiana:
<http://ydeltrabajosocialque.blogspot.com/2016/05/gestion-social-gestion-del-cambio.html>

Zarta Ávila, P. (2018). La Sustentabilidad o Sostenibilidad: un concepto poderoso para la humanidad. *Tabula Rasa* (28), 409-423.

Cambios comportamentales y actitudinales del turista en relación a la sostenibilidad tras la pandemia COVID-19

Isabel Pérez-Pérez¹; Paula Fierro-Rubio²; Silvia Sanz-Blas³; Daniela Buzova⁴

Resumen

La presente investigación estudia los cambios que la pandemia del Covid-19 ha generado en los comportamientos y actitudes de los turistas en relación con la sostenibilidad. El objetivo es descubrir las nuevas necesidades de estos consumidores para que las empresas y destinos turísticos sean capaces de adaptar su oferta a las nuevas exigencias.

Para ello, se han llevado a cabo tres dinámicas de grupo durante el mes de octubre de 2022, implicando a un total de veinte estudiantes de grado y máster de la Universidad de Valencia con el objetivo de conocer sus opiniones y su punto de vista al respecto. Los *focus groups* fueron transcritos y analizados con el paquete

¹ isabel.perez@unach.mx. Escuela de Ciencias Administrativas Istmo Costa, Campus IX Tonalá, Universidad Autónoma de Chiapas (9661045759).

² paulafierrorubio@gmail.com. Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados. Facultad de Economía, Universidad de Valencia. Avenida de los Naranjos s/n, 46022 (+34 963828312).

³ silvia.sanz@uv.es. Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados. Facultad de Economía, Universidad de Valencia. Avenida de los Naranjos s/n, 46022 (+34 963828312).

⁴ daniela.buzova@uv.es. Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados. Facultad de Economía, Universidad de Valencia. Avenida de los Naranjos s/n, 46022 (+34 963828312).

de software QSR International NVIVO, para poder identificar los principales temas, opiniones y preocupaciones de los entrevistados en relación con la sostenibilidad.

Los principales resultados obtenidos muestran que los turistas han cambiado sus comportamientos, prefiriendo destinos sostenibles que les ofrezcan una mayor seguridad y en los que no existan aglomeraciones. También se observa que, aunque la preocupación por la sostenibilidad aumentó durante la pandemia, una vez ha terminado, esta preocupación ha vuelto a perder importancia para los turistas.

Palabras clave: post-covid19, sostenibilidad, comportamiento turístico

Introducción

El sector turístico lleva décadas siendo un motor económico importante en España aportando 159 mil millones de euros en 2022 (Exceltur, 2023). No obstante, los organismos internacionales del turismo (OMT, 2020) vaticinan importantes cambios en las actitudes y el comportamiento de los turistas en el futuro, para los que los destinos españoles deben estar preparados si quieren seguir siendo competitivos. Estudios sectoriales y académicos realizados en los últimos años arrojan tendencias importantes en la conducta de la demanda turística coincidiendo todos en la imperativa de una mayor concienciación sobre la adopción de comportamientos sostenibles en la práctica del turismo (Halder et al., 2020; Han, 2021; Wang et al., 2020).

Referentes teóricos

El interés de los consumidores en la sostenibilidad se encuentra en constante aumento y cada vez son más los turistas que se preocupan por la repercusión de sus acciones, prefiriendo aquellas opciones menos perjudiciales para el planeta en el largo plazo y ayudando a garantizar el futuro de las nuevas generaciones (Grilli

et al, 2021; Lee et al., 2021). Por otro lado, este tema no solo resultará de interés a las empresas turísticas, sino que educar al consumidor en sostenibilidad logrará incentivar actividades beneficiosas para el medio ambiente y para la sociedad en su conjunto (Foroughi et al., 2022), coincidiendo así con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) (Hall, 2019). Esto hace necesario entender cómo es el turista sostenible, cómo se percibe a sí mismo, como se presenta en el medio online y cómo actúa en el destino.

En general, el estudio del consumidor sostenible es un área de investigación relevante en la literatura de marketing (Peattie & Belz, 2010; Sharma, 2021) y un tema de creciente importancia en el sector turístico, debido a los múltiples efectos económicos, medioambientales y sociales que lleva asociada esta actividad económica (Budeanu, 2007; MacInnes et al., 2022). Sin embargo, todavía queda mucho por explorar en relación con los factores determinantes del comportamiento sostenible de los turistas, ya que, como señala Tölkes (2020), a pesar de las declaraciones sostenibles de muchos viajeros, las reservas de servicios turísticos sostenibles son todavía limitadas. Al mismo tiempo, no todas las empresas turísticas están concienciadas y preparadas para adaptar sus servicios a las demandas de sostenibilidad de los turistas (Kornilaki et al., 2019).

Por ello, la presente investigación pretende avanzar en este sentido, analizando cómo han cambiado su comportamiento los turistas a raíz de la pandemia de Covid-19 y qué nuevas exigencias tienen hacia empresas y destinos turísticos. Todo ello permitirá a las empresas descubrir cómo deberán adaptarse a estas nuevas necesidades del consumidor turístico.

El artículo comienza con una revisión teórica que permita contextualizar el estado del arte sobre el tema. A continuación, se explicará de forma extensa el problema y la metodología empleada para llevar a cabo la investigación. Por último, se comentarán los resultados obtenidos y se expondrán las principales conclusiones

del estudio.

Problema

El problema al que se trata de dar solución con la presente investigación es la desinformación que en ocasiones tienen las empresas sobre los cambios en los comportamientos y necesidades de los consumidores, especialmente cuando estos se producen a gran velocidad. La pandemia del Covid-19 ha traído consigo innumerables cambios en nuestra forma de vivir y de actuar y, como no, también en los hábitos de consumo.

El sector turístico ha sido uno de los más afectados por la pandemia, lo que le ha obligado a transformarse y reestructurarse para poder seguir funcionando. Por ello, este estudio pretende profundizar en los nuevos comportamientos, actitudes y exigencias del consumidor turístico post-Covid, para que las empresas puedan conocer sus necesidades y adaptar su oferta.

Metodología

Para explorar los posibles cambios comportamentales y actitudinales de los turistas en relación con la sostenibilidad de los destinos tras la pandemia de covid19, se ha llevado a cabo una investigación cualitativa, que ha consistido en la realización de tres dinámicas de grupo (*focus groups*). Se ha elegido esta técnica por ser altamente eficiente para extraer información sobre actitudes y motivaciones (Clark et al., 2007). Aunque no hay un número fijo de participantes para un focus group, debe haber suficientes personas para que se pueda generar una discusión fluida, por lo que se recomienda que varíen entre cinco y diez (Dwyer al., 2012).

Para nuestra investigación, se han realizado tres *focus groups*, dos de ellos formados por siete participantes y el tercero de seis. La muestra se compone por un total de veinte estudiantes de grado y máster de la Universidad de Valencia, de

edades comprendidas entre 21 y 37 años y de diez nacionalidades diferentes. Los focus groups tuvieron lugar en las instalaciones de la Universidad de Valencia durante el mes de octubre de 2022. Estas fueron grabadas y transcritas textualmente por el moderador de cada una de ellas. Para el análisis de contenido se ha utilizado el paquete de software QSR International NVIVO 11.

La entrevista se dividió en 4 secciones, que abordaban los siguientes temas:

- a) Cambio del comportamiento de los turistas después de la pandemia Covid-19.
- b) Cambio de las exigencias hacia las empresas y los destinos turísticos.
- c) Preocupación por los temas de sostenibilidad después de la pandemia.
- d) Impacto (económico, social y medioambiental) del turismo en las ciudades tras la pandemia.

Las respuestas obtenidas se sometieron a una codificación en el software mencionado que permitió identificar los principales temas relacionados con el estudio.

Resultados

La primera pregunta de la dinámica de grupo pedía a los participantes hablar sobre los cambios en su comportamiento como turistas tras la pandemia Covid-19. Cuatro de ellos consideran que siguen realizando turismo de la misma forma que antes, mientras que todos los demás consideran que su comportamiento sí ha cambiado. Los principales cambios de comportamiento entre los entrevistados han sido:

- Las “restricciones o requisitos sanitarios” han sido el tema más repetido en esta pregunta, con 14 menciones. Los participantes consideraban que uno de los cambios más importantes en su comportamiento como turistas era el

hecho de tener en cuenta las restricciones o requisitos de los destinos a la hora de decidir a donde viajar.

- La “búsqueda de seguridad” se ha convertido en un factor muy importante en los turistas post-covid (13 menciones en nuestra muestra). Cuatro de los entrevistados consideran muy importante en la actualidad la contratación de seguros de viaje para tener la certeza de que todo va a ir bien.
- Evitar las aglomeraciones (11 menciones).
- Buscar tranquilidad (9 menciones).
- Preferencia de destinos de naturaleza (6 menciones).
- Gastar menos dinero en turismo (4 menciones), debido a la preocupación por la situación económica actual, que lleva a los entrevistados a preocuparse más por los precios y gastos y en muchas ocasiones no les permite viajar.
- Viajar con menor frecuencia (4 menciones).
- Viajar a destinos más cercanos (4 menciones).
- Reservas online de viajes, gracias al acercamiento a la tecnología al que obligó el Covid-19, dejando de usar agencias de viajes tradicionales.

En segundo lugar, se preguntó sobre el cambio de las exigencias hacia las empresas y los destinos turísticos después de la pandemia. La mayoría de los participantes afirman que sus exigencias han cambiado por esta razón, siendo solo 5 los que declaran que sus exigencias siguen siendo las mismas que en el pasado. Algunos aspectos importantes para empresas y destinos turísticos que ahora son exigidos por los turistas son:

- “Seguridad” (6 menciones), como la posibilidad de seguros de viaje para cubrir imprevistos o problemas que puedan surgir en el destino, devolución del dinero o cambios en caso de no poder viajar, obtener información completa

sobre los requisitos para el viaje...

- “Precios bajos” (6 menciones), debido a que la situación económica actual no permite viajar a mucha gente, que necesita precios más bajos para poder hacerlo.
- “Higiene y limpieza” (5 menciones) en el destino y en el alojamiento y demás lugares recorridos durante la visita, como disponer de gel desinfectante, servicio de limpieza diario en el alojamiento...
- “Presencia online” (4 menciones), ya que las reservas online se han vuelto más populares entre la generación Z, que suelen preferir realizar la búsqueda y comprar precios online por ellos mismos.
- “Sostenibilidad” es un requisito mencionado por 3 entrevistados, que aseguran que después de la pandemia este aspecto resulta fundamental para el turismo.
- Otras exigencias que se mencionan son “evitar las aglomeraciones”, “no tener que desplazarse muy lejos para llegar al destino”, “poder llegar al destino en bus o tren” (ya que son los medios de transporte con menos exigencias, al contrario que los aviones) o “que no existan restricciones o requisitos para viajar a ese lugar (vacunas, uso de mascarillas...)”.

En tercer lugar, se preguntó sobre la preocupación de los entrevistados por los temas de sostenibilidad después de la pandemia, para analizar si ésta ha aumentado o sigue igual que antes. Solamente 7 participantes consideran que su preocupación por la sostenibilidad ha aumentado a raíz de la pandemia, ya que la pandemia permitió ver como bajaban los niveles de contaminación, especialmente en las ciudades con mayores aglomeraciones. Otros 7 entrevistados afirman que no ha aumentado debido a que ya estaban preocupados y concienciados con el tema antes del Covid-19. También se hacen 3 menciones a que, de forma general, se cree que la preocupación por la pandemia aumentó al principio de la pandemia, pero cuando

ha vuelto la normalidad, la gente se han olvidado de ello.

En general, se cree que, como la pandemia ha hecho cambiar las necesidades de los turistas, ahora los destinos sostenibles son los que mejor se ajustan a esas necesidades, ya que están menos masificados, más limpios, ofrecen más seguridad... A este respecto, los participantes hacen 3 menciones del término *"leave no trace behind"*, lo que supone dejar los lugares visitados tal y como se encuentran, con la idea de que las próximas generaciones puedan disfrutar de ellos igual que se hace ahora. También se menciona en esta pregunta que en muchas ocasiones resulta difícil lograr la sostenibilidad en determinados destinos turísticos, ya que la única forma de conseguirlo sería limitar de alguna forma la cantidad de turistas.

Finalmente, se preguntó a los participantes si después de la pandemia son más conscientes del impacto económico, social y medioambiental del turismo en las ciudades. Los entrevistados aseguran que ahora son más conscientes del impacto del turismo ya que la pandemia les ha permitido ver cómo ha afectado su falta. Respecto al impacto medioambiental, los participantes comentan que durante los meses en los que no había turismo vieron como la contaminación disminuyó al no utilizarse con tanta frecuencia medios de transporte y no salir prácticamente. Por ello consideran negativo el impacto medioambiental del turismo, ya que este requiere que mucha gente se mueva y utilice estos transportes que en muchos casos son bastante contaminantes.

En cuanto al impacto económico y social del turismo, la pandemia les permitió ver un decrecimiento económico y la pérdida de puestos de trabajo en todos los sectores, pero especialmente en el turístico. Por esta razón, consideran que el turismo tiene un impacto positivo a nivel social y económico.

En una de las tres dinámicas realizadas, surge la conversación de que, como la dimensión a la que más importancia se suele dar es la económica, muchas veces se olvida lo medioambiental y se prima la recuperación económica, sin preocuparse de

los problemas que se generan en el medio ambiente.

Conclusiones, limitaciones, futuras líneas de investigación e implicaciones prácticas

Como conclusiones de la investigación, podemos observar numerosos cambios en los comportamientos y actitudes de los turistas tras la pandemia del Covid-19.

Respecto a los comportamientos, se observa que, mientras que antes de la pandemia se preferían destinos grandes y con mucha gente, ahora se opta por lugares más rurales, con naturaleza, tranquilidad y, sobre todo, sin aglomeraciones, ya que ofrecen una mayor seguridad. Además, las restricciones y requisitos sanitarios que había en cada destino se convirtieron en un factor importante a la hora de decidir, ya que los turistas solían optar por aquellos en los que había menos restricciones. Esto también influye en preferir destinos más cercanos o que no impliquen salir del país, ya que estar más cerca otorga una mayor seguridad.

Tras la pandemia también se ha vuelto más común la contratación de seguros de viaje, que otorgan a los turistas la seguridad de que estarán cubiertos en caso de imprevistos o de que podrán recuperar su dinero (o una parte de él) si por alguna razón no pueden asistir al viaje. En este sentido, se recomienda a las empresas de servicios turísticos incluir opciones de seguros de viaje, dada la mayor demanda de los turistas.

En cuanto a las exigencias hacia las empresas, ahora lo que más importa a los turistas es la seguridad, por lo que exigen que se cumplan con las medidas de seguridad, higiene y limpieza para que la actividad turística se desarrolle de forma correcta y garantías de seguridad. También cobra importancia el tema del precio, ya que hay una preocupación generalizada por la contracción de la economía después de la pandemia y por el aumento de los precios y la disminución del poder adquisitivo. Además, los participantes señalaron el hecho de que muchas más personas se han

familiarizado con el mundo online, lo que ha llevado a realizar más compras y reservas a través de este medio y exige que las empresas turísticas se encuentren en él para no quedarse obsoletas. Por consiguiente, toda empresa turística debe habilitar canales online para reservas y consultas, debido a la importancia que le da el turista postcovid19.

En relación con la sostenibilidad, los resultados de las dinámicas de grupo demuestran que la preocupación por el tema ha aumentado por la pandemia, lo que ha llevado a que las necesidades de los turistas cambien y ahora sean los destinos sostenibles los que más se adaptan a ellas. Sin embargo, también se puede observar que esta preocupación ha sido mucho mayor al principio de la pandemia y, una vez ha terminado y han cesado las restricciones, se ha olvidado y se ha vuelto a lo de antes. Esto hace pensar que, aunque en el momento nos parece muy importante, también se olvida rápidamente en cuanto termina.

La pandemia ha permitido apreciar el impacto del turismo en los ámbitos económico, social y medioambiental ya que, al pasar varios meses sin poderse realizar, se pudieron ver los cambios en todas esas dimensiones. La conclusión es que el turismo afecta de forma positiva en los ámbitos económico y social (por su importancia en la economía y por generar numerosos puestos de trabajo), pero de forma negativa en el medioambiental (contaminación, aglomeraciones, generación de grandes cantidades de residuos...). En este sentido, la opinión es que, como la economía suele ser más importante para empresas y administraciones públicas, el factor medioambiental es el que se suele quedar olvidado y no se da tanta importancia a reducir ese impacto negativo siempre que afecte positivamente a la economía. Por ello, los organismos gestores del turismo en los destinos deben seguir concientizando a los turistas sobre el impacto medioambiental de su actividad, ofreciéndoles alternativas ecológicamente sostenibles no solo de transportarse, sino también, una vez en el destino, de consumir productos locales, de proximidad.

La presente investigación no está exenta de limitaciones que deben ser considerados a la hora de interpretar los resultados y contemplar futuras líneas de investigación. En primer lugar, la muestra de individuos analizada es de conveniencia, por lo que futuros trabajos deben comprobar la validez de los resultados en una población más amplia, incluyendo a turistas de edades más variadas. Sería interesante comparar los cambios en las actitudes y comportamiento en la época post-covid 19 de turistas de diferentes generaciones con objeto de conocer quienes han sido más afectados.

En segundo lugar, cabe señalar que la presente investigación es una aproximación exploratoria al cambio de paradigma en las actitudes y comportamientos de los turistas post-covid 19, de manera que sus hallazgos deben ser avalados por una investigación cuantitativa. Más concretamente, futuros estudios deben contrastar empíricamente relaciones entre variables antecedentes, moderadoras y consecuencias de modelos comportamentales sostenibles en el ámbito turístico.

Finalmente, los resultados presentados en este trabajo son fruto del análisis de contenido temático. Sería interesante ampliar el análisis realizado incluyendo comparaciones entre nacionalidades o explorar posibles diferencias entre géneros.

Referencias

Budeanu, A. (2007). Sustainable tourist behavior a discussion of opportunities for change. *International Journal of Consumer Studies*, 31(5), 499-508.

Clark, M., Riley, M., Wilkie, E., & Wood, R.C. (2007). *Researching and Writing, Dissertations in Hospitality and Tourism*, Thomson Learning, London.

Dwyer, L., Gill, A., & Seetaram, N. (2012), *Handbook of Research Methods in Tourism Quantitative and Qualitative Approaches*, Edward Elgar, Cheltenham.

Exceltur (2023). *PIB turístico español 2022*. Disponible en: <https://www.exceltur.org/pibturistico->

espanol/#:~:text=El%20a%C3%B1o%202022%20supone%20la,la%20econom%C3%ADa%20espa%C3%B1ola%20en%202022

Foroughi, B., Arjuna, N., Iranmanesh, M., Kumar, K. M., Tseng, M. L., & Leung, N. (2022). Determinants of hotel guests' pro-environmental behaviour: Past behaviour as moderator. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103167.

Grilli, G., Tyllianakis, E., Luisetti, T., Ferrini, S., & Turner, R. K. (2021). Prospective tourist preferences for sustainable tourism development in Small Island Developing States. *Tourism Management*, 82, 104178.

Halder, P., Hansen, E. N., Kangas, J., & Laukkanen, T. (2020). How national culture and ethics matter in consumers' green consumption values. *Journal of Cleaner Production*, 265, 121754.

Hall, C. M. (2019). Constructing sustainable tourism development: The 2030 agenda and the managerial ecology of sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 1044-1060.

Han, H. (2021). Consumer behavior and environmental sustainability in tourism and hospitality: A review of theories, concepts, and latest research. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(7), 1021-1042.

Kornilaki, M., Thomas, R., & Font, X. (2019). The sustainability behaviour of small firms in tourism: The role of self-efficacy and contextual constraints. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(1), 97-117.

Lee, C. K., Olya, H., Ahmad, M. S., Kim, K. H., & Oh, M. J. (2021). Sustainable intelligence, destination social responsibility, and pro-environmental behaviour of visitors: Evidence from an eco-tourism site. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 365-376.

MacInnes, S., Grün, B., & Dolnicar, S. (2022). Habit drives sustainable tourist behaviour. *Annals of Tourism Research*, 92, 103329.

Organización Mundial del Turismo (OMT) (2020). *Covid-19 y la Transformación del Turismo*. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/news/informe-de-politicas-sobre-el-turismo-y-lacovid-19>

Peattie, K., & Belz, F. M. (2010). Sustainability marketing—An innovative conception of marketing. *Marketing Review St. Gallen*, 27(5), 8-15.

Sharma, A. P. (2021). Consumers' purchase behaviour and green marketing: A synthesis, review and agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 45(6), 1217-1238.

Tölkes, C. (2020). The role of sustainability communication in the attitude–behaviour gap of sustainable tourism. *Tourism and Hospitality Research*, 20(1), 117-128.

Wang, S., Wang, J., Li, J., & Yang, F. (2020). Do motivations contribute to local residents' engagement in pro-environmental behaviors? Resident-destination relationship and proenvironmental climate perspective. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(6), 834–852.

El Enfoque de Sistemas en la Gestión de las Pymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Dr. Carlos de Jesús López Ramos¹ y Dr. Sergio Ignacio Torres Solís²

Resumen

El objetivo del proyecto de investigación en proceso, es caracterizar el enfoque de Gestión de las pymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, y contar con insumos para diseñar una propuesta de gestión, pues el enfoque sistémico, permite explicar la operación de la empresa a través de un modelo simplificado y muestra como los diversos componentes producen los resultados esperados. Los modelos permiten comprender que las acciones que se realizan para gestionar una organización afectan a cada una de los componentes y con ello, a la sostenibilidad, la eficacia y eficiencia de las actividades de mejora e innovación; el estudio es descriptivo y transversal,

¹ Dr. en Estudios Organizacionales, Docente de tiempo completo, adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración C -1 de la Universidad Autónoma de Chiapas. cjlopez@unach.mx teléfono celular 9616541961

² Dr. en Estudios Organizacionales por la Universidad Autónoma Metropolitana, Profesor de tiempo completo de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNACH, 24 años de experiencia docente, email storres@unach.mx, cel: 9611772630

cuantitativo y cualitativo, por el manejo del objeto de estudio es no experimental; se espera como resultado una caracterización del enfoque de Gestión de las pymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Palabras clave: competitividad, estrategia, procesos, teoría de sistemas.

Introducción

Hoy día, las empresas están expuestas a un entorno altamente competitivo y globalizadas a través de tratados de libre comercio, por ello, las pequeñas y medianas empresas (pymes) en México están comenzando a pensar en la gestión empresarial y a descubrir los elementos de la sostenibilidad.

Las pymes son el grupo empresarial dominante en el país y representan aproximadamente el 72% del empleo. Además, según el INEGI (2023), existen más de 4.1 millones de establecimientos en el país, representado el 99,8% de las unidades económicas y aporta cerca del 52% del PIB anual (p.27).

Estas, como toda empresa, desarrollan un conjunto de actividades y procesos que satisfacen las necesidades de todas las partes interesadas también llamados stakeholders¹ (Weiss, 2004, p.15). Todas las actividades interactúan y forman un conjunto de procesos que deben ser gestionados de forma sistemática y consistente de manera que permita el logro de los objetivos. Para que las pymes crezcan y sean competitivas, en un mundo globalizado donde los clientes son cada vez más exigentes, es necesario cambiar el paradigma y cambiar a través del “propósito”. Su misión es satisfacer las necesidades de los clientes, empleados, proveedores,

¹ Grupos de interés (clientes, proveedores, accionistas, empleados, estado, comunidad) que pueden contribuir a aumentar la competitividad en las pymes.

accionistas y la sociedad en general, un paradigma más amplio con un enfoque de sistemas.

Lo anterior nos lleva a preguntarnos ¿Cómo están realizando sus procesos? ¿consideran a la calidad como elemento del proceso? ¿consideran a cada uno de los elementos del proceso de manera integral? estas y otras interrogantes se integran en la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del enfoque de Gestión de las pymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas?

De acuerdo con Dávila (2001, p. 25), un enfoque sistémico de gestión permite a los gerentes comprender cómo funciona la empresa a través de un modelo simplificado y les muestra que los diferentes componentes están interconectados y, en última instancia, producen resultados a través de relaciones causa-efecto entre ellos: resultados financieros o cumplimiento. con una misión institucional, resultados con clientes y/o stakeholders, gestión de procesos, gestión de recursos humanos, gestión de estrategias, indicadores y gestión organizacional (Valencia de los Ríos, 2008, p.12). Esto se debe a que los modelos nos permiten comprender que las acciones que se realizan para gestionar y/o mejorar la organización afectan a cada uno de los diferentes componentes; Al mismo tiempo, la falla de algunos componentes puede anular las iniciativas oportunas de otros componentes. Disponer de un modelo de gestión sistemático es fundamental para administrar una organización que considere la sostenibilidad, la eficacia y la eficiencia de las actividades de mejora e innovación.

El objetivo de esta investigación es caracterizar el enfoque de Gestión de las pymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

La estructura de este documento, se ordena partiendo del problema de investigación y el objetivo, señalando las bases teóricas de referencia y la propuesta metodológica para cerrar con los resultados esperados, las conclusiones y las referencias bibliográficas.

Referentes teóricos

La estrategia, según Bueno (2007, p. 38), es una respuesta que representa el uso de los recursos de acuerdo a ciertas posibilidades para lograr los objetivos principales, también la llama, *modelo de comportamiento* de la empresa en un período determinado, mientras que Mintzberg (1997, p. 89), quien especifica que la estrategia se utiliza de diferentes formas: como plan, como modelo, como modelo operativo, como posición, es decir, como una forma de determinar el enfoque de la organización en su entorno. En definitiva, la estrategia consiste no sólo de la posición elegida, sino también de una forma especial de percibir el mundo (Mintzberg, et al. 1997, p. 67). La estrategia es, por tanto, un modelo que deberán seguir las pymes para dar respuesta a situaciones o retos derivados de las exigencias del entorno empresarial (Kaplan y Norton 2008, p.114).

Por otro lado, la competitividad para Fontalvo (2007) se define como la capacidad de una empresa para producir un producto o servicio mejor que sus competidores, determinada por la calidad con la que la empresa puede producir sus bienes o servicios a costos más bajos, usando los recursos juiciosamente, es decir. producir más con menos y con mayor calidad (p. 23). La competitividad es la capacidad de la empresa no solo para adaptarse, sino también para superar las condiciones imperantes, para producir mejores productos o servicios que los competidores (Porter, 2003, p. 214). Así, las estrategias implementadas por los líderes empresariales deben estar encaminadas a la mejora para diferenciarse de los competidores, pero estas mejoras deben realizarse de manera sistemática.

El enfoque por sistemas fue propuesto por Ludwig Von Bertalanffy en la Teoría General de Sistemas (TGS), publicada entre 1950 y 1968. Bertalanffy dice que un sistema es “*un conjunto de elementos vinculados entre ellos por relaciones que le confieren una cierta organización para cumplir determinadas funciones*” (Villagra, 2022, p. 213).

Analizar la empresa desde el enfoque de sistemas, requiere delimitarla dentro de unas fronteras, identificar sus componentes y determinar todo lo que, aunque no forme parte de ella, se relacione con la empresa y condicione su funcionamiento.

El análisis sistemático combina:

- *Aspectos estructurales*: descripción y estudio de sus elementos o partes, organización y complejidad.
- *Aspectos funcionales*: describir y estudiar la comunicación y el intercambio interpersonal. estos componentes y sus funciones.
- *Aspectos dinámicos*: estudio del desarrollo general del sistema, sus componentes y las relaciones entre ellos.

Un sistema puede considerarse como una combinación de subsistemas jerárquicos e interdependientes, donde cada uno de sus componentes puede analizarse como un sistema separado. En síntesis, se puede decir que el análisis estructural de un sistema es el estudio de su composición. Consiste en describir y estudiar los diversos elementos que lo componen y reducir su complejidad a un número limitado de elementos o componentes esenciales. El análisis funcional del sistema estudia las conexiones e intercambios entre estos componentes, es decir flujos, interacciones y mecanismos de regulación y control entre las partes estructurales del objeto de estudio. El análisis de la dinámica del sistema identifica las tendencias pasadas y presentes en su contexto global, sus cambios a lo largo del tiempo, teniendo en cuenta sus condiciones externas.

En resumen, un sistema es un conjunto de elementos, cada uno de los cuales tiene ciertas características, que están interconectados e interactúan para lograr un objetivo común. En este sentido, una organización empresarial cuenta con múltiples sistemas, cada uno de los cuales tiene como objetivo satisfacer las expectativas de la dirección y de las partes interesadas cuando se comportan de forma conectada e integrada, reuniendo un concepto sinérgico de recurso.

Como resultado de lo anterior, las pymes deben ser vistas como un sistema, porque se componen de diferentes elementos o procesos que se encuentran interconectados e interrelacionados para lograr las metas propuestas en su gestión estratégica, pero su interacción no es solo interna, sino también externa, pues tienen que adaptarse al mercado con los cambios requeridos, por lo que tienen que interactuar con el ambiente (Andriani, *et al.* 2003, p. 156).

Así, la teoría organizacional y la práctica gerencial han tenido cambios importantes, entre otros, se adaptaron al enfoque sistémico que es la base para lograr la convergencia (Kast y Rosenzweig, 1982, p. 321).

En este sentido, las pymes forman un conjunto de subsistemas que interactúan y son interdependientes que forman un todo único. Un enfoque sistémico puede traer grandes beneficios para las pymes, porque se entiende y visualiza mejor cada parte de ella, se pueden identificar las partes consideradas poco importantes para la empresa, porque se han reconocido, cuál es su relación y contribución a otras áreas. Esto puede conducir a mejores decisiones y, por lo tanto, a una buena gestión (Camisón, *et al.* 2007, 267). Es por ello, que los gerentes de las pymes que se identifican con el enfoque de sistemas, comprenden mejor sus problemas comerciales al visualizar la interdependencia y su impacto. Por otro lado, este enfoque brinda la oportunidad de abrirse al entorno, reconocer sus necesidades y adaptarse más rápidamente a sus condiciones y cambios. Una organización como sistema tiene un conjunto de procesos interrelacionados y que son la base de la gestión para alcanzar las metas establecidas (Castillo y Martínez, 2010, p.22).

Los sistemas de gestión tienen tres partes principales (Valencia de los Ríos, 2008):

1. *Elemento de evaluación inicial*: identificación de requisitos legales relacionados con productos, servicios, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, y las obligaciones fiscales y sociales de la organización. Se identifican las partes

relevantes que deben cumplir y las consecuencias del incumplimiento se definen con la mayor claridad posible.

2. *Elemento estratégico*: se refiere a las políticas y objetivos que determinan el rumbo de la empresa y los lineamientos que deben seguir sus integrantes hasta lograr los resultados esperados.
3. *Elemento Funcional*: Consta de implementación de la estrategia, una fase que enfatiza tres componentes clave relacionados con el control y el cierre del ciclo de actividad, el componente de personal y recursos que define el rol, la autoridad y la responsabilidad de todos los empleados, y la aplicación de la organización para contribuir al logro de los objetivos de la organización (p. 12).

Las pymes deben considerar estos tres componentes principales en su sistema de gestión, comenzando con los elementos estratégicos que definen su resultado final, que incluyen misión, visión, políticas y objetivos; luego las partes relacionadas con estos requisitos legales e identificar las partes relevantes que deben cumplir con estos requisitos; Finalmente, se consideran los recursos humanos, materiales y financieros que contribuyen a la implementación de la estrategia para el logro de las metas planteadas por la pyme.

La implementación de un sistema de gestión conlleva diversos cambios en toda empresa, que todos sus integrantes deben atravesar para aceptar el significado y los beneficios de su implementación. Para ello, los directivos son los primeros en determinar el sistema de gestión que les ayudará a conseguir sus objetivos, por lo que es importante que las pymes tengan un rumbo claro, sepan qué esperan sus clientes y trabajen activamente para solucionar los problemas.

Una parte muy importante de la implementación de cualquier sistema de gestión es la participación de las personas, de manera que posibilite elevar la calidad de vida de todos sus integrantes, para que todos puedan realizar y desarrollar plenamente su potencial, contribuyendo así de manera eficaz y eficiente al alcance de los potenciales logros que trae consigo el sistema de gestión. El sistema de gestión

debe ser comprensible para todos los miembros para que la implementación sea exitosa (Atehortúa, 2008, p. 16).

Problema

Los desafíos que enfrentan las pymes en México son entre otros: las nuevas condiciones para los empleados, es decir, aumento del salario mínimo, días de vacaciones y trabajo mixto, son cosas que resumen la gran tendencia de desarrollo y gestión del talento humano, por ello, los empresarios tienen una gran tarea para evitar la informalidad, para ser más productivos y eficientes en sus procesos; La capitalización, es decir la situación económica actual, obliga a los empresarios a mostrar números más estables a las entidades financieras para obtener capital; cuanto más productivos y eficientes son y más controlan su negocio, más oportunidades se abren. De esta forma, las pymes deben lograr más con menos y ser más competitivas y la Digitalización, esto es, el desarrollo de la transformación digital obliga a las pymes a encontrar las herramientas adecuadas para la gestión, administración y operaciones comerciales, para obtener información actualizada y asegurar una buena posición financiera, es particularmente importante y urgente, porque una gran parte de las pymes aún no utilizan la tecnología en sus actividades comerciales. La Radiografía del Emprendimiento en México (2021) señala que el 25% de las pymes todavía no utiliza herramientas digitales. De los que la usan, solo el 14% usa un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP por sus siglas en ingles), para administrar la organización y solo el 7% tiene un software de gestión de inventario y finalmente, la flexibilidad y creatividad: el momento requiere que tanto las empresas nuevas como las existentes estén alertas, sean flexibles y ágiles para aprovechar las oportunidades y tendencias que surgen en México (p.8). Tal es el caso del *nearshoring*, que entrega parte de la producción del país o del exterior a terceros, cobra fuerza y puede significar grandes oportunidades de diversificación y crecimiento para las pymes en el mercado mexicano (Heredia et al. 2022, p. 9).

Método:

La administración como disciplina, trata de lograr un lugar legítimo en las ciencias sociales apoyada por la filosofía de la ciencia (FC) porque proporciona aspectos muy importantes de la ciencia para la gestión como el refinamiento conceptual de la ciencia social y la tecnología administrativa. En este sentido, con la ayuda de la FC, la administración puede tomar posición en temas relacionados con la ciencia, su funcionamiento y características (Díez y Moulines, 1997, p. 89).

Pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del enfoque de Gestión de las pymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas?

Objetivo de investigación: Caracterizar el enfoque de Gestión de las pymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Tipo de investigación: La investigación es de carácter descriptiva y con un corte transversal ya que se realizará en un solo tiempo y considerando el estudio con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Por el manejo del objeto de estudio es no experimental ya que no se manipulan las variables.

Criterios de inclusión: La unidad de análisis en esta investigación son las pymes del sector restaurantero del área metropolitana de Tuxtla Gutiérrez que se encuentran afiliadas a la Cámara Nacional de la Industria Restauratera (CANIRAC)

La selección de las pymes participantes en el estudio, se realizó utilizando la técnica del muestreo aleatorio estratificado, la cual se utiliza cuando en la población se pueden distinguir subgrupos o subpoblaciones claramente identificables.

Técnicas de investigación: Se desarrolló una profunda revisión documental con la técnica bibliográfica, apoyada con la técnica de campo a través de la observación

participante¹ y la encuesta con la se obtendrá la información primordial para posteriormente analizarla.

Población y tamaño de muestra: Atendiendo al contexto temporal del estudio se decidió determinar el universo de los datos obtenidos del directorio de las pymes del sector restaurantero afiliadas a la CANIRAC, correspondientes al año 2023. El tamaño de la muestra se obtuvo mediante la fórmula para el cálculo de una muestra aleatoria simple, ya que el valor de la población es conocido (Mendenhall, 2007, p. 235). Con un coeficiente de confianza del 5%, una viabilidad positiva del 5% un margen de error estadístico máximo deseado del 10 %.

Utilizando la formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Elaboración del

instrumento

La encuesta fue diseñada con base en la revisión teórico metodológica de la investigación, para establecer las variables de estudio: personas o recursos humanos, actividades, objetivos, recursos financieros (equipo, maquinaria etc.) y métodos (conocimientos, aplicaciones tecnológicas y operativas). Su diseño permite que los encuestados, respondan a cada ítem en función de una serie de respuestas dirigidas que se realizaron siguiendo los principios de la escala de Likert

Aplicación del instrumento: El instrumento se compone de 29 ítems, estructurado en cinco secciones correspondientes con cada una de las variables en

¹ La observación participante es según Taylor y Bogdan (1984) la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el escenario social, ambiente o contexto de los últimos, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo.

estudio: personas o recursos humanos, actividades, objetivos, recursos financieros y métodos. Se llevó a cabo un pre muestreo con 20 encuestas en febrero del 2023, lo que ayudó a rediseñar el instrumento, a partir del análisis de confiabilidad del estadístico de alfa de Crombach. Se aplicaron 32 encuestas a las pymes que cumplen con las características del estudio.

Análisis estadístico: Los datos tabulados se están corriendo en el programa SPSS para Windows.

Resultados esperados

Se espera que, al término del trabajo de investigación, se cuente con una caracterización del enfoque de Gestión de las Pymes en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, que de luz sobre los siguientes componentes del análisis:

- a. personas o recursos humanos,
- b. actividades,
- c. objetivos,
- d. recursos financieros y
- e. métodos.

Conclusiones

Las pymes deben pensar en su gestión como un factor clave en el desarrollo de estrategias competitivas, pues la situación imperante les presenta importantes desafíos, por ejemplo, la demanda de su desarrollo no solo en el mercado nacional sino también en el internacional debido a las crecientes exigencias del mercado, la exigencia de calidad y productividad de los bienes y servicios, reclamando con ello una estrategia para lograr la competitividad de la organización.

Esto significa, que alternativas como el enfoque de los sistemas de gestión ofrece mejores posibilidades para crear innovaciones que les ayuden a diferenciarse y ser más competitivos.

En resumen, la clave para administrar con éxito una organización es comprender cómo se explica la creación de resultados comerciales, en pocas palabras, los resultados surgen de la interacción de diferentes componentes, que tanto dentro como fuera de la organización se interconectan para producir resultados (Villagra, J. 2022, p. 11), por lo tanto, las pymes deben adoptar un enfoque de sistema de gestión que les ayude a alcanzar sus objetivos, saber lo que esperan sus clientes, apuntar a una cultura de calidad generando una mejor organización, desarrollar un sistema estructurado, regular y orientado a procesos, lo que le permite reducir los costos operativos, crear un ambiente de trabajo nuevo y competitivo y desarrollar la satisfacción general (Kaplan y Norton, 2002, p.72).

Referencias

- Andriani, C., Biasca, R. E., & Rodríguez Martínez, M. (2003). *El nuevo sistema de gestión para lograr Pymes de clase mundial*. Bogotá. Grupo editorial Norma.
- Atehortua, F. (2008). Modelos de Gestión. En F. Atehortúa, R. Bustamante, & J. Valencia, *Sistema de gestión integral. Unasola gestión, un solo equipo* (págs. 14 - 63). Universidad de Antioquia.
- Bueno Campos, E. (2007). Estrategia y Dirección Estratégica. En J. L. Alvares, J. M. Amat, O. Amat, J. D. Barquero, E. Bueno, L. Cuatrecasas, y otros, *Lo que se aprende en los mejores MBA* (págs. 15-52). Barcelona: Gestión 2000.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson. Prentice Hall.
- Castillo Pinzón, D. M., & Martínez, J. C. (2010). *Enfoque para combinar e integrar la gestión de sistemas*. ICONTEC.

- Díez, J. A. y Moulines C.U. (1997) *Fundamentos de filosofía de la ciencia*. 2ª ed. Barcelona: Ariel.
- Dávila, C. (2001). Organización Sistémica. En C. Dávila Ladrón de Guevara, *Teorías organizacionales y administración* (págs. 228-264). Mc Graw Hill, Bogotá DC.
- Fontalvo Herrera, T. (2007). *Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:2000*. Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000.
- Heredia Bustamante, J. A., Aguilar Talamante, P. y Leyva Carreras, A. B. (2022) Principales desafíos de las pymes frente a la crisis provocada por la pandemia de COVID-19. Website: <file:///C:/Users/storr/Downloads/438-Art%C3%ADculo-2043-1-10-20220408.pdf>
- INEGI (2023). Los negocios en la economía de internet. Website: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/especiales/negeint_23.pdf
- Kaplan, R., y Norton, D. (2008). *The strategy focused organization*. Atlantic International University
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1982). *Administración en las organizaciones. Un enfoque de sistemas*. McGraw-Hill.
- Mendenhall, William (2007) *Introducción a la probabilidad y estadística*. Editorial: Cengage Learning

Mintzberg, H. (1991). *Diseño de organizaciones eficientes*. McGraw Hill University. Buenos Aires, Argentina.

Mintzberg, H., Quinn, J. B., & Voyer, J. (1997). *El proceso estratégico: Conceptos textos y casos*. Prentice Hall.

Porter, M. (2003). *Ser competitivo- Nuevas aportaciones y conclusiones*. Deusto S.A.

Radiografía del Emprendimiento en México (2021) Website:
<https://www.pymempresario.com/2022/06/conoce-lo-mas-destacado-de-la-radiografia-del-emprendimiento-en-mexico/>

Taylor, S.J. y Bodgan R, (1984). "La observación participante en el campo". *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Valencia de los Ríos, J. A. (2008). *Teoría general de los Sistemas y Sistémica*. En F. Atehortúa Hurtado, R. Bustamante Vélez, & J. Valencia de los Ríos, *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo* (págs. 1-12). Universidad de Antioquia.

Villagra, José Antonio (2022). *El enfoque sistémico de gestión*. Website:
<http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/El%20Enfoque%20Siste%CC%81mic%20de%20Gestio%CC%81n.pdf>

Weiss, Joseph W. (2004). *Introducción al análisis de los Grupos de Interés (Stakeholders) utilizando el razonamiento ético*. Website:

<file:///C:/Users/storr/Downloads/6485-Texto%20del%20art%C3%ADculo-14166-1-10-20160125.pdf>

Propuesta de indicadores contables para las Mipymes

Dr. Alberto Jorge Barona Omaña¹

Palabra clave: Contabilidad, mipymes, indicadores.

Resultado en conclusiones

Resumen

En la actualidad las mipymes deben de contar con indicadores contables que permitan conocer el estado de sus operaciones económicas, para cumplir con sus obligaciones fiscales, legales y tener finanzas sanas.

Fortalecer la estructura financiera de las mipymes mediante indicadores contables que permitan una adecuada toma de decisiones.

El estudio es cualitativo no experimental con un muestreo no probabilístico por conveniencia en la que se utilizaron técnicas documentales y de campo. La unidad de análisis fueron 20 mipymes para analizar su información contable y entrevistas de profundidad a los dueños o contadores.

¹ Doctor en Ciencias de la Administración, Maestro en Administración, Licenciado en Administración y en Derecho por parte de la UNAM, Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM, experiencia laboral en consultoría, cursos y docencia en temas enfocados al emprendimiento por más de una década, teléfono celular: 044-55-3105-3313. Adscripción: Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM. (abarona@fca.unam.mx)

Se llego a la conclusión de que gracias a los factores contables podemos obtener una mejor gestión empresarial, mejores tomas de decisiones, buena planificación y una solvencia económica sana, el mejor ejemplo es lo que sucedió con la empresa SIME, esta empresa a pesar de llevar contabilidad su ejecución no era la más correcta esto debido a las declaraciones complementarias que se tuvieron a lo largo de los años y su mala gestión empresarial, la empresarial termino por retirarse del mercado.

Introducción

La contabilidad es una técnica para el registro de las operaciones económicas de una empresa que coadyuva a la toma de decisiones financieras adecuadas y oportunas por parte de los dirigentes del negocio, ya que a través de esta se muestra la información financiera mediante los estados financieros para su respectivo análisis, derivado de su revisión, se buscan todos los aspectos que beneficien al negocio con un manejo razonable de todas las operaciones que realiza una entidad dentro de un período o un ejercicio, permitiendo conocer con claridad aspectos patrimoniales, utilidades, pérdidas, deudas y la relación que existe entre los activos y pasivos. Es esencialmente importante para mantener la transparencia de los negocios, conocer su situación económica, sus utilidades al final del ejercicio y el estar alerta de cuál es el momento exacto para invertir (Morales, 2018).

Especificación del problema de investigación

En México un 0.9% de las pymes no lleva contabilidad y el 18.6% microempresas no lleva registro de las operaciones, aunado a un 66.5% de las micro y un 35.2% de las pequeñas y medianas no cuentan con indicadores del desempeño (ENAPROCE, 2018).

Acorde a (Instituto del Fracaso, 2015) el 70% de negocios que no tuvieron éxito son

de servicios, el 40% de los negocios fracasan por razones financieras y en un 65% ingresos suficientes para subsistir y en un 40% es una mala administración del dinero que se relaciona con una falta de indicadores contables que permita conocer de manera puntual el estado que guardan las finanzas de la empresa.

Acorde a (Fernández, 2009) las principales problemáticas de las mipymes son las siguientes:

- **43%** omisión del adecuado registro de la contabilidad
- **24%** por tropiezos financieros
- **24%** problemas fiscales

La omisión de la contabilidad (dentro del sector administrativo) es el factor que más se ve reflejado dentro de las Pymes, las cuales buscan evitar para disminuir costoso simplemente por qué no se ve necesario por la limitada cantidad de operaciones que llevan en determinado tiempo (Guevara,2021).

Acorde a datos de las mipymes el 21% registra en una libreta su contabilidad, el 50.4% utiliza a un contador, un 3.3% un software de contabilidad y el 7.2% el portal del SAT de mis cuentas, lo que demuestra que en su gran mayoría no cuentan con una estructura para el registro de operaciones. (ENAPROCE, 2018).

La falta de la contabilidad provoca que organismos descentralizados impongan multas y sanciones por no acatar la ley, en otros casos, estas empresas sin saberlo se convierten en evasores fiscales, todo esto por no tener conocimientos del Código Fiscal, de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), otros buscan evitarla carga laboral que implica llevar la contabilidad (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, 2023).

El problema es que no conocen la situación económica de su mismo negocio al no tener documentos donde lo plasmen metódica y detalladamente, denominados

Estados Financieros se les hace complicado saber cuál es el momento más adecuado y oportuno para invertir, ocasionando pérdidas, omisiones de obligaciones y por consecuente generarán infracciones por parte de la autoridad tributaria correspondiente (Guevara, 2021)

Pregunta de investigación

Pregunta Principal

- ¿Cuáles son los indicadores contables que permiten a las mipymes tener control de sus operaciones financieras?

Preguntas Secundarias

- ¿A qué problemas se enfrentan las empresas por la falta de contabilidad?
- ¿Cuáles son las técnicas contables fundamentales que permitirán cumplir con las obligaciones legales?

Objetivo de la investigación

Objetivo General

- Fortalecer la estructura financiera de las mipymes mediante indicadores contables que permitan una adecuada toma de decisiones.

Objetivos Específicos

- Identificar los problemas a los que se enfrentan las mipymes por falta de registros contables de las operaciones financieras.
- Analizar las técnicas contables que permiten cumplir con las obligaciones legales, fiscales y llevar un registro de las operaciones financieras de la empresa.

Hipótesis de investigación

Hipótesis Principal

- Si se aplica la técnica contable en las empresas, se logrará una mayor supervivencia en el negocio.

Hipótesis Secundarias

- Al identificar las partidas contables que omiten las mipymes se pueden generar indicadores de contabilidad para disminuir errores y omisiones.
- Al registrar todas las operaciones que afectan económicamente a un negocio, se logrará un orden en los aspectos económicos y financieros.

Justificación

El estudio es relevante debido a que la falta de indicadores conlleva una falta de orden aspectos y financieros de la empresa, mismo que ayudará a que se el negocio sepa que se están obteniendo utilidades o pérdidas.

Por consiguiente, las empresas deben de llevar al día su contabilidad para tener una imagen más clara del negocio, las obligaciones fiscales y contables que se deben cumplir es parte de que las mipymes lleven una buena contabilidad, los registros permiten tener visibilidad en todo momento de la situación del negocio.

Contribución del estudio

En la actualidad las mipymes representan el 99.8% de las empresas, siendo una fuente importante en la generación de empleo en México, al carecer de indicadores contables les genera problemas para la competir con las grandes empresas, que cuentan con una estructura formal en sus operaciones financieras. La relevancia de

crear una propuesta de indicadores es desarrollar cada uno de los factores contables de manera adecuada y acorde a los requerimientos señalados por las Normas Internacionales de Información Financiera y la legislación mexicana.

Método

La investigación se realizó mediante el análisis de la información financiera de la empresa y entrevistas de profundidad para conocer las problemáticas y proponer indicadores que permitan llevar un adecuado control financiero.

Técnica de investigación

La primera etapa de la investigación se enfocó en analizar e identificar omisiones en la información financiera con la que cuentan las mipymes, se revisaron 20 empresas mipymes, y en una segunda etapa se realizaron entrevistas de profundidad a los negocios mipymes sobre las problemáticas que tenían con la generación de información financiera y poder proponer indicadores.

Unidad de análisis y muestra

El estudio se realizó a distintas empresas mipymes, el requisito es que cumplieran el requisito de la cantidad de tamaños e ingresos para ser considerados del sector.

En la unidad de análisis se realizaron 20 empresas para que nos pudieran dar retroalimentación de su experiencia en mipymes, principalmente a aquellos que estuvieran en negocios más informales donde la contabilidad no estuviera de manera implícita.

Marco teórico

El Código de Comercio, la Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR), El Código Fiscal

de la Federación (CFF) y la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y su reglamento, establecen la obligación de “Llevar contabilidad en toda empresa”.

La contabilidad es de gran importancia en las mipymes debido a que tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones económicas y financieras, todo esto con la finalidad de obtener mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio.

Algunos beneficios que podemos tener dentro de la contabilidad en las pymes son los siguientes:

- Aumento de las ganancias dentro de la empresa: Debemos tener un control real de las entradas y salidas de dinero con las que se están trabajando.
- Toma de decisiones: Al no contar con toda la información necesaria se podría decir que se están tomando decisiones sin sentido alguno y esto debemos aclarar que nunca es bueno para nuestro negocio.
- Mayor control: La contabilidad te permite tener un mejor control de las pymes ya que puedes saber qué es lo que está pasando con el dinero, de dónde viene y a dónde va, dónde se necesita más y dónde menos.
- Habilidad para responder y adaptarse rápidamente a las cambiantes condiciones del mercado.
- Realizan mejoras con rapidez, con lo cual obtienen beneficios de manera casi inmediata.

La importancia de las mipymes en la economía y su alta vulnerabilidad a desaparecer se hace relevante identificar y atender sus necesidades, entendidas éstas como un conjunto de carencias o debilidades de la empresa y que le impiden incursionar, mantenerse y crecer en un mercado globalizado, al limitar su

competitividad para hacer frente a los retos en el mundo de los negocios.

Es por ello que los indicadores contables se convierten en el elemento primordial para apoyar el proceso de atención y resolución de las necesidades de las mipymes que establece una interrelación directa con los otros que la componen, pero que marca además una interrelación de las pyme con el microsistema en el que éstas se inscriben, permitiéndoles atender y resolver ciertas necesidades para garantizar su permanencia y sostenibilidad en mercados cada vez más exigentes, competitivos y globalizados.

Es importante que las pymes obtengan información contable identificando sus estados financieros ya que con ello tendrán la certeza y seguridad de conocer cómo se encuentran económicamente y así poder tomar mejores y mayores decisiones acertadas para su crecimiento y desarrollo competitivo, ya que gracias a ellas permite a las pequeñas y medianas empresas disponer de información real y transparente para competir ante el mercado.

La información derivada de la contabilidad se convierte en Información Financiera, la cual es cuantitativa, expresada en unidades monetarias que muestra la posición y desempeño financiero de una entidad, y cuyo objetivo esencial es el de ser útil al usuario general en la toma de sus decisiones económicas. Se enfoca esencialmente a proveer información que permita evaluar el desenvolvimiento de la entidad, así como en proporcionar elementos de juicio para estimar el comportamiento futuro de los flujos de efectivo, entre otros aspectos (Pérez, 2020).

Marco conceptual

Contabilidad: De acuerdo con la NIF A-1 (Normas de Información Financiera) la contabilidad se define como la técnica que se para el registro de las operaciones que

afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera (NIF, 2020).

Contabilidad Financiera: Busca presentar información financiera de propósitos o usos generales en beneficio de la gerencia de la empresa, sus dueños o socios y de los lectores externos interesados en conocer la situación financiera de la empresa, esta contabilidad comprende la preparación y presentación de estados financieros para audiencias o usos externos.

Contabilidad Administrativa: Está orientada a los aspectos administrativos de la empresa y sus informes no trascenderán la compañía, o sea, su uso es estrictamente interno.

Características de la contabilidad: Una de las características más importantes de la contabilidad es poder medir el impacto del uso de la contabilidad dentro de las pymes para garantizar su estabilidad financiera, administrativa y económica de mediano a largo plazo.

Confiabilidad: La información financiera que se presente debe ser confiable y para que esto ocurra debe ser información que se pueda comprobar su veracidad, es decir información que se pueda comprobar de donde proviene, que no sea inventada; que sea representativa, que sea objetiva, donde no haya manipulación de la información y que sea verificable.

Comprensibilidad: Una cualidad esencial de la información financiera proporcionada es que facilite el entendimiento para los usuarios de dicha información

financiera.

Comparabilidad: Para que la información financiera sea comparable, debe permitir a los usuarios de la información, el poder identificar y analizar las diferencias y similitudes con la información de la misma entidad o con el de otras entidades a lo largo del tiempo.

Resultados

Entre las distintas empresas a las que se les hizo el estudio tenemos las siguientes:

Tabla 1. Estudio a las empresas.

EMPRESAS	CONTABILIDAD
Sime verificentro	Sime verificentro al inicio no se llevaba contabilidad, poco a poco se fue incluyendo los registros, pero no fue hasta el año 2020 que cerró sus operaciones definitivamente.
Carpintería 4 Hermanos	Lleva contabilidad sin embargo se tuvo que realizar declaraciones complementarias esto debido a que la contabilidad que se realizaba no se encontraba bien.
Herrajes Charlie	No lleva contabilidad.
Tapicería El Abuelo	No lleva contabilidad.
Transportes y Mudanzas Hernández	No lleva contabilidad.

Consultorías Fiscales	Lleva contabilidad.
Mueblería Alvarado	No lleva contabilidad.
Super Tienda	Lleva contabilidad.
Digital Life	Lleva contabilidad.
Mercaban (consultores)	Lleva contabilidad.
Ashop	No lleva contabilidad.
IDS Comercial	Lleva contabilidad.
Ironbit	Lleva contabilidad.
Corpac S.A.	Lleva contabilidad.
Yangfeng	Lleva contabilidad.
Santillan Valencia Integration Systems	Lleva contabilidad.
SIDECO	Lleva contabilidad.
Zarape	No lleva contabilidad.
FUSION THE RISE	No lleva contabilidad.
Babel Systems	Lleva contabilidad.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Parkin, 2018).

Gestionar el negocio de una manera eficaz es muy importante y más para los emprendedores que sin un orden, control y registro de todas sus operaciones económicas, es muy complicado que se garantice su estabilidad y un crecimiento a un cierto tipo de plazo en el futuro. Por esta razón, se han definido los siguientes indicadores especializados para la supervivencia y continuidad del negocio, con el fin de evitar de solo tomar decisiones por instinto, causa principal por las cuales un

negocio quiebra, pero una vez que se organiza y entrelaza toda la información financiera, el panorama cambia (Alcántara, 2019).

Tabla 2: Elementos contables que omiten las Pymes.

Elemento que se omite	Concepto	Meta
Ganancias Y Gastos	Es un egreso o desembolso de dinero que una empresa hace para adquirir determinado bien o servicio en función del correcto desarrollo de sus actividades.	Crear un plan de presupuesto ayudan a tener una mejor visualización, verificación y vigilancia del dinero.
Ingresos	Los ingresos representan cualquier cantidad de dinero que entre a formar parte de la economía de una persona.	Asegurar la salud financiera del negocio es fundamental, utilizando las siguientes métricas financieras se podrán medir adecuadamente los tiempos para evaluar los ingresos.
Saldo Del Cliente	Indica el total acumulado proveniente de los comprobantes que generan movimientos en el "DEBE" ya sean facturas, notas de débito, saldos iniciales o un	El flujo de efectivo es uno de los indicadores de contabilidad que es la variación de entrada y salida de efectivo en un periodo de tiempo determinado. Esto es la acumulación de activos líquidos en un periodo de tiempo.

	refinanciamiento de deuda.	
Gastos Por Proveedor	Es el desglose de los gastos que repercuten en el proveedor para ofrecer su producto, cantidad o valor que se define en el precio final.	Se deberá de controlar los gastos de los proveedores de forma continua. Una forma en la que podríamos revisar más a detalle esto en la empresa es analizando los gastos de los proveedores de manera individual y ver la suma total de dichos gastos. Estos gastos contables sirven para obtener un control e ir provisionando para que no se tengan problemas a futuro en que la cartera propia no pueda sustentar estos gastos y sea contradictorio ya que este tipo de sustentos son los que generan las ventas para las Pymes.
Pagos Atrasados	Subconjunto de cuentas por pagar aún sin saldar después de una fecha de vencimiento específica.	Se tendrá que evaluar las cuentas de pagos atrasados a proveedores o empleados, esto podemos evaluarlo como otro de los indicadores de contabilidad y es que este nos permite anticipar el financiamiento necesario con el que disponemos, los recordatorios de pagos a realizar. Los atrasos en los pagos de gastos se planean cuando las empresas no pueden cumplir puntualmente con sus obligaciones, el atraso en los pagos de los gastos puede ser el resultado de un fallo individual o general en el

		flujo de efectivo de las empresas incluidos la mala gestión del presupuesto.
Necesidad De Capital Circulante	Es la parte del activo de una empresa que puede convertirse en dinero en un periodo inferior a un año.	El capital circulante es el conjunto de liquidez que tiene una empresa esto también puede ser expresado como la cantidad de dinero con la que se dispone en cualquier momento. Una empresa puede tener expresado el dinero en sus activos para poder disponer de ese dinero en cualquier momento que se dese.
Punto De Equilibrio De La Empresa	Es establecido a través de un cálculo que sirve para definir el momento en que los ingresos de una empresa cubren sus gastos fijos y variables.	El punto de equilibrio nos sirve para poder definir el momento en que una empresa cubre todos sus costos fijos y variables, esto se representa cuando los activos y los pasivos de la empresa se encuentran al mismo económico. Este punto de equilibrio generalmente son cuando los ingresos totales son iguales a los costos y gastos financieros de la empresa.

Fuente: Elaboración propia a partir (Estudios Gerenciales - No. 79 - Abril/Junio 2001 [Texto completo], 2001).

Métrica de flujo de efectivo:

Evalúa el flujo de efectivo, incluyendo el Período de Recuperación, el Punto de Equilibrio, el Valor Actual Neto (VAN), el Rendimiento Sobre Inversión (ROI), La Tasa

Interna de Retorno (TIR) y la Tasa de Crecimiento Anual Compuesta (CAGR).

Métrica de los estados financieros:

Es importante evaluar el rendimiento y la posición de la empresa, esto incluye la revisión de los Estados Financieros, con la relación de la deuda/capital, ganancias por acción, etc.

Ratio de liquidez:

Chequeo periódico de los activos y pasivos corrientes, así como de las cuentas por pagar para entender la solvencia de la empresa.

Retorno de la inversión:

Medición de la capacidad de la empresa de generar ingresos por cada unidad de capital accionario. Mide la eficiencia de las inversiones realizadas por los accionistas.

La fórmula siguiente es:

$$\frac{\text{Ingresos Netos} / \text{Patrimonio}}{\text{Accionistas}} = \text{Retorno de la Inversión (ROI)}$$

Fuente: Elaboración propia a partir de (Estudios Gerenciales - No. 79 - Abril/Junio 2001 [Texto completo], 2001).

Capital del trabajo:

Mide la salud financiera de la organización por medio del análisis de los activos fácilmente disponible para hacer frente a cualquier pasivo financiero a corto plazo.

Gasto de proveedores:

Seguimiento periódico de los proveedores a los cuales se la ha pagado y de lo que actualmente se les debe.

Pérdidas y ganancias:

Muestra los ingresos del negocio, su costo de ventas y gastos totales para calcular las ganancias o pérdidas del negocio, con la finalidad de determinar posteriormente si las ganancias netas son consistentes mes con mes.

Métrica de pagos recientes:

Empresas que más recientemente han pagado con la cantidad recibida, dando seguimiento de las cuentas pagadas en su totalidad y de las pendientes de cobro.

Relación entre deuda y patrimonio:

Muestra como la organización está financiando su crecimiento y qué tan eficazmente están utilizando las inversiones de los accionistas.

Facturación de cuentas:

Se mide la tasa de pago de los proveedores y otros gastos con la finalidad de comprender la cantidad de efectivo que gasta en sus proveedores durante un período determinado.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Parkin, 2018).

La sostenibilidad y el desarrollo de un negocio dependen de la generación de beneficios. Sin embargo, sólo los indicadores de contabilidad nos ayudarán a sabersi el volumen de negocios alcanzado cubre todos los gastos.

Aunque el principio parece simple, encontrar un negocio rentable es muy difícil. Una buena gestión es necesaria para el éxito, y esto también requiere una buena gestión contable dentro de la empresa.

Podemos considerar algunos indicadores de contabilidad para el mejoramiento de nuestra empresa:

Tabla 3. Indicadores contables.

Mejor gestión de la empresa	La información contable proporciona cifras e indicadores fiables sobre la situación financiera de la empresa, lo que constituye una verdadera base para la toma de decisiones.
Toma de decisiones en tiempo real	La contabilidad en tiempo real facilita la elaboración de presupuestos y la supervisión del flujo de efectivo a fin de sortear a tiempo las posibles dificultades.
Buena planificación para el futuro	El mantenimiento y la actualización de las cuentas de forma regular permite una mejor planificación para el futuro.

Pobre estructura de cuentas	El mal desglose de las cuentas puede ser un problema para la clasificación de las cuentas para el registro de las partidas contables de una Pyme. El asignar operaciones dentro de otra cuenta donde no corresponde su provisión puede generar a futuro confusión de donde se fue tal gasto o a donde se metió tal costo incurrido.
No tener una política de gastos clara	La gestión del dinero es vital para la supervivencia de una Pyme, se deben de establecer límites que deben seguir tanto empleados como dirigentes, resolviendo todo tipo de dudas respecto a pagos, reembolso de gastos y diversos consumos.
Perdida de comprobantes de pago	Cada póliza contable deberá soportarse mediante un comprobante fiscal y físico con el motivo de impuestos y de que en algún momento se presente una auditoria se tengan todos los requisitos y la documentación precisa.
No deducir el impuesto de las ventas	Aunque pudiese parecer obvio, este error también es común y en muchas ocasiones se debe al crecimiento de ventas en línea o al propio descuido de la persona encargada de esto. En este sentido, se debe tener cuidado de hacer todas las deducciones de impuesto correspondiente según la ley.
Tratar de hacer la contabilidad sin un profesional	Para tratar de ahorrar algo de dinero, algunas empresas intentan llevar su contabilidad sin la ayuda de un profesional del área. Esto es un error, ya que son ellos precisamente, los que tienen el conocimiento para realizar esta actividad.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Parkin, 2018).

Conclusiones

En conclusión, con el trabajo de investigación presentado ante las 20 empresas que se consultaron pudimos obtener que gracias a los factores contables podemos obtener que gracias a los factores contables podemos obtener una mejor gestión empresarial, mejores tomas de decisiones, buena planificación y una solvencia económica sana, el mejor ejemplo es lo que sucedió con la empresa SIME, esta empresa a pesar de llevar contabilidad su ejecución no era la más correcta esto debido a las declaraciones complementarias que se tuvieron a lo largo de los años y su mala gestión empresarial, la empresarial termino por retirarse del mercado.

Como podemos observar, los propietarios de las PYMES deben de tener un conocimiento amplio y correcto de las normas de información financiera y su aplicación en el ámbito fiscal para que los resultados financieros, aplicación de impuestos y la toma de decisiones lleve a una mejor gestión empresarial.

Las PYMES a menudo tienen recursos limitados, lo que hace que la contabilidad sea un desafío para muchos propietarios de negocios. Aunque la contabilidad puede proporcionar información valiosa sobre el rendimiento financiero de una empresa, hay ciertos factores que las PYMES pueden omitir debido a sus limitaciones de recursos y conocimientos especializados.

La evaluación de riesgo en las PYMES puede no tener la capacidad de realizar una evaluación completa de los riesgos financieros que enfrenta el negocio, lo que puede llevar a decisiones financieras equivocadas.

Es importante tener en cuenta que estas omisiones no son exclusivas de las PYMES y pueden ser un desafío para cualquier empresa, independientemente de su tamaño. Sin embargo, es importante que las PYMES estén conscientes de estas limitaciones y busquen soluciones alternativas para obtener la información financiera y estratégica necesaria para tomar decisiones informadas.

Referencias

Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera. (2023). *Normas de información financiera estudiantil* (17.a ed.). IMCP (Instituto Mexicano de Contadores Públicos).

Estudios Gerenciales - No. 79 - Abril/Junio 2001 [Texto completo]. (2001). *Estudios Gerenciales*, (79). Recuperado de:
https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/57

Fernández, J. C. (2009). *¿Porque Mueren las Pymes?* Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/porque-mueren-las-pymes>

Guevara, L. (2021). *Problemática que enfrentan las microempresas del sector comercio de Neiva por la poca utilización de las herramientas contables*. Recuperado de:
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13958/1/GuevaraGonzalezLindaSofia_2021.pdf

Instituto del Fracaso. (2015). *El libro del fracaso: La sabiduría del fracaso desde el movimiento de emprendedores más activo del mundo*. Instituto del Fracaso.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2018). *Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE)*. Dirección General Adjunta de Encuestas Económicas. Recuperado de: <https://www.inegi.org.mx/programas/enaproce/2018/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020) *INEGI presenta los resultados definitivos de los censos económicos 2019 [Comunicado de prensa]*.

Recuperado de:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/otrtemecon/ceneconresdef2019_Nal.pdf

Mireles, S. (2022). *Prontuario Físcal Cengage 2022*. Cengage (1 febrero 2022). Art 28 “Sanciones por falta de contabilidad” México.

Muguirra, A. (2021). *10 indicadores de contabilidad que toda empresa necesita monitorear*. Recuperado de: <https://tudashboard.com/indicadores-de-contabilidad/>

Normas de Información Financiera (NIF). (2001). *Boletín A-1 Estructura de las Normas de Información Financiera*.

O'Brien, J. & Marakas, G. (2006). *Sistema de información gerencial* (7.a ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de: <http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Sistemas%20de%20Informacion%20Gerencial-J%20Obrien.pdf>

Parkin, M. (2018). *Economía* (12a ed.). Pearson Educación de México.

Peréz, J. & Fol, R. (2007). *Aspectos generales de la contabilidad y de las normas de información financiera*. Tax Editores.

