
REVISTA

RGLOBAL *de* NEGOCIOS

Volumen 7

Número 1

2019

CONTENIDO

Percepción del Sector Empresarial Sobre el Conocimiento y Aplicación de Software Contable-Administrativo de los Universitarios	1
Leonor Gutiérrez González, Nidia Estela Hernández Castro, Laura Leticia Gaona Támez & Liliana Patricia Zavala Chacón	
Modelo de Responsabilidad Social Empresarial Orientado a los Clientes de Empresas de la Nutrición Animal	11
Julio César López Figueroa, René Daniel Fornés Rivera & Adolfo Cano Carrasco	
Inversión y Adquisición de Activos: Caso Startup Sector Energético	27
Mario Rene Chan Magaña & Patricia Elizabeth Canto Solís	
La Necesidad de Una Nueva Estructura al Régimen de las Personas Físicas con Servicios Profesionales en México	41
Cristian Gonzalo Gámez Villegas & José de Jesús Moreno Neri	
Los Servicios Como Valor Agregado en el Sistema De Enseñanza Abierta: Caso Universidad Veracruzana	55
Marina Elizabeth Salazar Herrera, Blanca Estela Grajales Briscón, Susana Gallegos Cáceres & Camilo Alberto Ferreira Jiménez	
Ambiente Clínico de Aprendizaje-Laboral y Residentes Médicos de Instituciones de Salud del Sector Público Mexicano	67
María Antonieta Monserrat Vera Muñoz, Néstor Anzaldo Vera & María Fernanda Anzaldo Vera	
Cadena de Valor Para Detonar la Lombricomposta en la Zona Sur Oriente del Estado de México	83
Omar Ernesto Terán Varela, Enrique Espinosa Ayala, Pedro Abel Hernández García, Jazmín Soriano Martínez & Adán Obed Araoz Ruíz	

Patrocinado por

IBFR
The Institute for
Business and Finance
Research

PERCEPCIÓN DEL SECTOR EMPRESARIAL SOBRE EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE SOFTWARE CONTABLE-ADMINISTRATIVO DE LOS UNIVERSITARIOS

Leonor Gutiérrez González, Universidad Autónoma de Coahuila
Nidia Estela Hernández Castro, Universidad Autónoma de Coahuila
Laura Leticia Gaona Támez, Universidad Autónoma de Coahuila
Liliana Patricia Zavala Chacón, Universidad Autónoma de Coahuila

RESUMEN

El estudio es descriptivo y pretende analizar la pertinencia en la aplicación de software contable-administrativo en la Facultad de Contaduría y Administración UN de la UAdeC. de acuerdo con la percepción empresarial. Se determina encuestar 73 empresarios, considerando las siguientes variables: el uso de las TIC's, el conocimiento y aplicación de software en la empresa, estructura y análisis de datos, creatividad en la información, utilización de la simulación de negocios, planeación de los recursos empresariales y el uso de la tecnología de la información para la toma de decisiones. Los resultados más significativos son los relacionados en que el estudiante aplique el software y logre interpretar la información para la toma de decisiones y lograr una ventaja competitiva.

PALABRAS CLAVE: Software, Pertinencia, Empresas

PERCEPTION OF THE BUSINESS SECTOR ON THE KNOWLEDGE AND APPLICATION OF ACCOUNTING-ADMINISTRATIVE SOFTWARE OF UNIVERSITY

ABSTRACT

The study is descriptive and aims to analyze the relevance in the application of accounting-administrative software in the Faculty of Accounting and Administration UN of the UAdeC. According to business perception. It is determined to survey 73 entrepreneurs, considering the following variables: the use of ICTs, knowledge and application of software in the company, structure and analysis of data, creativity in information, use of business simulation, planning of Business resources and the use of information technology for decision making. The most significant results are related in that the student applies the software and manages to interpret the information for the decision making and to obtain a competitive advantage.

JEL: M1, M15

KEYWORDS: Software, Relevance, Companies

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior (IES) que generan conocimiento administrativo, contable, de negocios, de mercadotecnia; en fin, las áreas relacionadas con las empresas, actualmente se enfrentan a nuevos retos en la comunidad laboral; establecer conocimientos y habilidades orientadas a las Tecnologías de Información y comunicación, o bien, al software contable-administrativo requerido en el sector empresarial. En el caso de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA), uno de sus objetivos principales es establecer la conveniencia de programas de estudio que atiendan las deficiencias de las organizaciones y de esta manera cumplir y mejorar sistemáticamente los atributos propios de los estudiantes, quienes en un futuro serán los profesionales en la materia; con los retos que la sociedad presenta. Con una participación responsable y comprometida y a su vez con una disposición multidisciplinaria, atendiendo de manera significativa la innovación con la utilización de herramientas tecnológicas que permitan la implementación de recursos de calidad y de dinamismo en la toma de decisiones; así mismo teniendo las habilidades del trabajo colaborativo en el área laboral lo que permitiría el desarrollo hacia la competitividad de la empresa. Por lo anterior, una vez que el estudiante cumple con los créditos será el egresado con atributos sociales y académicamente aceptables, que han sido desarrollados en la formación pero que tendrán su aplicación en los negocios, por su aprendizaje en herramientas tecnológicas permitiendo mostrar grandes habilidades de desempeño en la gestión administrativa.

Un aspecto importante que la empresa requiere es que los profesionistas logren experimentar desde sus estudios la habilidad de análisis, puesto que de esta manera aportara a la organización la interpretación de resultados y una decisión asertiva. Datos que se asemejan a lo que el autor manifiesta que “para estos tiempos, el individuo debe poner de manifiesto sus conocimientos, experiencias, habilidades y potencialidades, no sólo manuales; especialmente las intelectuales. De manera que el personal de las organizaciones no sólo sigue procedimientos y repite secuencias de trabajo, sino que ahora también debe aportar sus conocimientos al análisis y solución de los problemas organizacionales y la toma de decisiones, para lograr adaptarse a los continuos cambios en el mercado laboral y, en general, de la sociedad”.(Soto, 1999, p 61). La acción laboral en el área administrativa requiere precisamente de una contribución de innovación en los criterios empresariales permitiendo que sea un compromiso indispensable el manejo de herramientas en las diferentes áreas de la organización.

El desarrollo de quienes son administradores en la actualidad ha evolucionado puesto que es necesario el conocimiento y las habilidades en diferentes disciplinas, cada vez más exigentes para cumplir con los requerimientos de la empresa, y se observa una alta competencia, ya que “enfrentan una situación en la que compiten no sólo con sus propios colegas de la disciplina, sino también con los profesionistas de prácticamente todos los campos del conocimiento; un administrador no puede sustituir a un abogado o a un ingeniero, pero ellos sí pueden desempeñarse como administradores” (Soto, 1999, p 63), de hecho en los programas de estas carreras exigen materias de administración, donde el estudiante que no será necesariamente un administrador, se le proporcionan herramientas para ser un probable emprendedor con conocimientos del área administrativa-contable, por citar un ejemplo. Esto, además nos indica que, en la actualidad, la administración se ha convertido en una herramienta indispensable para el adecuado ejercicio profesional, sin importar la disciplina, carrera o profesión que se ejerza. Como respuesta a lo anterior el autor (Soto, 1999, p 67), manifiesta, “que los planes y programas de las unidades de enseñanza-aprendizaje se sometan a un proceso de revisión para modificarlos de manera que se adapten a las nuevas condiciones de las organizaciones “ Esta investigación se considera importante la percepción de 73 empresarios de diferentes sectores que manifiestan los requerimientos basados en el conocimiento y aplicación de software contable – administrativo para sus futuros empleados. Por lo tanto, el resto de la investigación esta organizada como sigue: la sección de revisión literaria se presentan los aspectos importantes del involucramiento de la tecnología en la administración de las organizaciones; en seguida el contexto de la investigación contempla la pertinencia de los programas relacionados con las herramientas tecnológicas orientadas a las necesidades de las empresas, la metodología muestra la manera en como se procedió a

medir la presente investigación, donde los resultados se presentan en base a los estadísticos descriptivos y correlación de Pearson por variable. Finalmente se describen las conclusiones y recomendaciones.

REVISIÓN DE LITERATURA

Es inminente la exigencia en el sector educativo de un cambio orientado a la tecnología, este con total orientación al apoyo a las organizaciones ya que, las necesidades de las personas también han mudado, como genética, sistemas y alimentación. El conocimiento y aplicación que el estudiante tenga sobre el software contable – administrativo aplicara a los aspectos tecnológicos con la intención de lograr entender el soporte de los distintos procesos en las organizaciones, la extracción e integración de los datos, actualizados de las operaciones realizadas de las diferentes áreas funcionales en una organización, su posterior procesamiento y distribución en forma de información, con la opción de figuras y/o gráficos. Muchas son ya las profesiones que requieren de la utilización de tecnología (Sánchez, 2010) como, genética, seguridad cibernética, especialista en redes sociales, aplicaciones móviles, sistemas computacionales, mecatrónica, medio ambiente y administrador de recursos digitales, etc.

Se muestra lo descrito por el libro de ANUIES donde se presenta el enfoque se sobre la pertinencia en los programas de las Instituciones de Educación Superior, versando que “las necesidades de las organizaciones y así lograr que los profesionistas ocupen un lugar en las empresas, es por tal el tema de este estudio, asumiendo la importancia con base en lo que menciona la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), en su investigación Mercado laboral de profesionistas en México. Escenario de prospectiva 2000-2006-2010, (ANUIES 2003, p 43) Aunado al párrafo anterior, la Asociación Nacional de Universidades instituciones de Educación Superior (ANUIES) señala, en el documento La Educación Superior en el Siglo XXI, publicado en marzo de 2000, que “...la pertinencia social se evidencia través de la coherencia que existe entre los objetivos y los perfiles terminales establecidos en los mismos con las necesidades prevalecientes en el ámbito de influencia de la institución educativa, con el mercado de trabajo con proyectos de desarrollo local, regional nacional”.(Malo, 2000, p 97) Es distintivo de este trabajo observar a la tecnología como el conjunto de conocimientos de orden práctico y científico que, articulados bajo una serie de instrucciones metodológicas de rigor técnico, son aplicadas para la obtención de bienes de utilidad práctica que puedan satisfacer las necesidades y deseos de los seres humanos. Tanto la tecnología como la administración serán palabras claves en este trabajo, pudiendo versar que el significado de la palabra tecnología significa, en un sentido etimológico, el estudio de la técnica. Proviene del griego τεχνολογία (tejnología), que se compone de τέχνη (tájne), que traduce ‘técnica, arte, oficio’, y λόγος (lógos), ‘estudio, tratado’

En cuanto a la palabra administración se establece su significado como al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones. El término proviene del latín administrare (“servir”) o ad manus trahere (“manejar” o “gestionar”). Es creciente el empate de estas dos áreas del conocimiento, permitiendo otros conceptos como lo manifiestan los autores “la tecnología de información, los sistemas de información empresarial, mediante el uso de las computadoras, los sistemas de información y las redes- amplía al alcance y le da un nuevo rol en las organizaciones, ya que permite rediseñarlas, transformando la estructura, alcance, mecanismos de reporte y control, prácticas y flujos de trabajo, productos y servicios. Los cambios que provoca la incorporación de TI, principalmente manifestados en los sistemas de información, son estructurales y de gran magnitud”.(Villaprado Chávez & López Franco, 2016, p 127) Lo muestra el autor al mencionar que “la iniciativa de la realización de negocios con la tecnología sólo se consigue si la empresa comprende cómo las capas trabajan conjuntamente. Esto es sumamente importante a la luz de los resultados observados en este tipo de proyectos donde por ejemplo, es poco útil contar con una infraestructura si no hay funcionalidad que la utilice”.(Martínez, 2010)

Existen varios los tipos de sistemas y/o programas que se pueden utilizar en las organizaciones y que son de gran utilidad, en el caso de lo que comenta el autor “las herramientas tecnologías para los negocios, como son la Inteligencia Artificial y los Agentes Inteligentes, permiten mejorar la toma de decisiones, y se incluyen en muchas aplicaciones, toma de decisiones rutinarias, mejoras en el proceso de aprendizaje, manejo del conocimiento, y solución de problemas”. (Turban, 2007, p 45) Lo expuesto por (Pineda, 2006) se puede resumir en lo siguiente “existen algunos factores que determinan el éxito de implementaciones de software administrativo. Estos elementos están profundamente ligados a los diferentes niveles del marco de inteligencia de negocios” (Negocio, Organización, Funcionalidad y Tecnología). Otros autores, mencionan sobre las Innovaciones de la administración reflexionando sobre la manera en que las transformaciones organizacionales y culturales pueden impulsar el éxito empresarial. Manifiestan que “las variaciones en el mundo contemporáneo de los negocios divididas en tres partes: la dificultad de enfrentar el cambio organizacional, la formulación de la estrategia empresarial y su ejecución”. (Chiavenato, Márquez, García, & Ma del Rosario Obón León, 2010) En cuanto a estas fuentes de innovación, que es el caso de la tecnología; es preciso ser conscientes de que, en mayor o menor medida, cada una de éstas involucra realizar cambios importantes dentro de las estructuras organizacionales y, al mismo tiempo, en las prácticas administrativas necesarias para poder trabajar con dichas fuentes. Todo esto implica un cambio en las prácticas administrativas, así como en la estructura organizacional de la firma.(Quinn, 2000)

CONTEXTO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con el autor, el ideal del egresado que determina la Institución de Estudios Superior (IES), “es desarrollar individuos éticos y académicamente competitivos, con competencias para crear, analizar y usar la información generada por las diferentes áreas de la empresa a través de la aplicación de tecnologías de información en los negocios para tomar decisiones estratégicas, formular oportunidades de negocios que respondan a los objetivos de la organización así como para identificar los riesgos críticos de la gestión empresarial”.(Peña, 2006, p 133) así mismo, la institución educativa analizada establece que precisamente los requerimientos del sector empresarial están orientados hacia el conocimiento y la utilización de software contables administrativos que permitan apoyar a la empresa para la planeación y control de todas las áreas de la empresa. Actualmente los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración desarrollan conocimiento de aplicación de software contable administrativo incluidos en cuatro asignaturas y/o a través de cursos en los cuatro programas educativos que ofrece; el empuje de la utilización de la tecnología en las administración de las empresas ha permitido que la estructura del nuevo plan de estudios de la Facultad, que iniciara el próximo enero de 2018 cuente con el agregado del manejo de software contable-administrativo en 12 de las 36 asignaturas, como son:

Informática I, Informática II, Costos I, Costos II, Costos III, Presupuestos, Análisis e Interpretación de estados financieros, Análisis Financiero I, Análisis Financiero II, Gestión empresarial, Capital humano y Nominas Una de las necesidades de las empresas es contratar personal competente para realizar las diferentes funciones de sus áreas o departamentos. Una competencia necesaria en la producción de bienes o servicios es “Planear y controlar la Producción”. Uno de los proveedores de dicho personal son la Universidades. Las empresas están basando sus procesos de selección de personal en competencias laborales.(Onofre, 2007) De acuerdo con las necesidades y requerimientos que muestra el entorno laboral, la actividad contable – administrativo a través de software e identificación de la información que la tecnología proporciona para la toma de decisiones; se procedió a realizar un cuestionario donde se mencionaran las habilidades y/o destrezas que pudieran dar un marco de referencia para los posibles candidatos a laboral en el sector productivo, comercial y/o de servicios.

El diseño del instrumento cuenta las siguientes variables:

El uso de las TIC's

Conocimiento y Aplicación de software en la empresa

Estructura y análisis de datos
Creatividad en la información
Utilización de la simulación de negocios
Planeación de los recursos empresariales
El uso de la tecnología de la información para la toma de decisiones

Que a su vez contienen los siguientes ítems: Aplicar la ética en función del desarrollo de una empresa, Conocer y aplicar las tecnologías de información en beneficio de las empresas, Desarrollar la capacidad de crear, analizar y usar la información de las áreas de la empresa, Análisis y manipulación de información crítica de la empresa, Capaz de relacionar los hechos presentados y de orientar la acción hacia una meta deseada, Identificar las oportunidades y los problemas de los negocios, Habilidad de obtener información estratégica, Administradores de negocios que son responsables del análisis táctico, Habilidad en las tecnologías de información en los Negocios para entender los datos y tomar decisiones, Incrementar la eficiencia organizacional y la efectividad, Desarrollo de herramientas de software contable-administrativo, Proporcionar reportes, análisis, visualizaciones y alertas a los usuarios, Acción para acceder, analizar y reportar información usadas por usuarios finales, Aplicación de software de negocios para la consolidación financiera y presupuestos, Mostrar el impacto de las decisiones directivas sobre el desempeño global de una empresa, Utilización de los simuladores de negocios o juego de negocios, Establecer un ambiente virtual de negocios, Adiestramiento en dirección y de toma de decisiones, Habilidad en el manejo de ERP (software administrativos, Business Intelligence, etc), Relacionar los aspectos teóricos de la dirección de una empresa con la realidad, Reconocer las principales actividades que se llevan a cabo durante la administración, Acceder y analizar la información, y entonces explotar su ventaja competitiva, Adaptarse a una cultura de tecnología e innovación, Aplicación continua de toma de decisiones de acuerdo con el análisis de la información y Habilidad en estrategia de nuevos Negocios.

METODOLOGIA

Se identifico el procedimiento para calcular la confiabilidad del instrumento fue el método de formas alternativas o paralelas (Hernández, 2006, p 204), siendo el que se asemeja a los requerimientos metodológicos para la aplicación del instrumento final a cuatro empresarios y cinco investigadores de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Coahuila, en el cual se comparó la similitud de los diferentes ítems en el instrumento, encontrándose una alta y positiva correlación entre los resultados por lo cual se aceptó la confiabilidad. Para la realización de esta investigación se utiliza el muestreo no probabilístico, utilizando como procedimiento el muestreo por conveniencia, “el elemento se autoselecciona o se ha seleccionado debido a su fácil disponibilidad” (Kinnear & Taylor, 1998). Se opto por el muestreo por conveniencia por el acceso y disponibilidad de la información. En este contexto, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) indica que, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. La investigación se hizo mediante una metodología de tipo descriptiva y cuantitativa, debido a que parte de la recolección de la información se obtuvo por medio de una encuesta realizada a una muestra de 73 empresarios de la cd. de Monclova; dueños, gerentes, administradores o empleados que laboran en áreas contables-administrativas y que tienen acceso al manejo de software (independientemente del tipo).

Tabla 1: Relación de las Variables y los Ítems Correspondientes

Variable	Ítems
El uso de las TIC's	1.- Aplicar la ética en función del desarrollo de una empresa
Variable	2.- Conocer y aplicar las tecnologías de información en beneficio de las empresas
Conocimiento y Aplicación de software en la empresa	Ítems
	9.- Habilidad en las tecnologías de Inteligencia de Negocios para entender los datos y tomar decisiones
	11.- Desarrollo de las herramientas de software de contable-administrativo para acceder a los datos de los negocios
	17.- Establecer un ambiente virtual de negocios
	19.- Habilidad en el manejo de ERP (softwares administrativos, Business Intelligence, etc)
Variable	Ítems
Estructura y análisis de datos	3.- Desarrollar la capacidad de crear, analizar y usar la información
	4.- Análisis y manipulación de información crítica de la empresa
	12.- Proporcionar reportes, análisis, visualizaciones y alertas a los usuarios
Variable	Ítems
Creatividad en la información	7.- Habilidad de obtener información estratégica
	13.- Acción para acceder, analizar y reportar información usadas por usuarios finales
	14.- Aplicación de software de negocios para la consolidación financiera y presupuestos.
	22.- Acceder y analizar la información, y entonces explotar su ventaja competitiva.
Variable	Ítems
Simulación de negocios	5.- Capaz de relacionar los hechos presentados y de orientar la acción hacia una meta
	6.- Identificar las oportunidades y los problemas de los negocios
	8.- Administradores de negocios que son responsables del análisis táctico.
	16.- Utilización de los simuladores de negocios o juego de negocios
Variable	Ítems
Planeación de los recursos empresariales	10.- Incrementar la eficiencia organizacional y la efectividad
	20.- Relacionar los aspectos teóricos de la dirección de una empresa con la realidad
	21.- Implantar las principales actividades que se llevan a cabo durante la administración
	23.- Establecer una cultura de innovación
Variable	Ítems
El uso de la tecnología de la información para la toma de decisiones	15.- Mostrar el impacto de las decisiones directivas sobre el desempeño global
	18.- Adiestramiento en dirección y de toma de decisiones
	24.- Aplicación continua de toma de decisiones de acuerdo con el análisis de la información
	25.- Habilidad en estrategia de Negocios

Elaboración propia. La tabla No.1 se realizó de acuerdo con la determinación de las variables y de que cuestionamiento (ítems) eran acordes con el tipo de variable asignado.

RESULTADOS

Estadísticos descriptivos y correlación de Pearson por variable

Tabla 2: El Uso de la Tecnologías de la Información y la Comunicación

		1 Función de la Ética en la Aplicación de Software	2 el Beneficio TIC'S
N	Válido	73	73
	Perdidos	0	0
Media		3.67	3.58
Mediana		4.00	4.00
Moda		4	3
Desviación estándar		1.001	0.848

Los estadísticos descriptivos que se muestran en la Tabla No. 2, determinan una media un poco más alta en lo que se refiere a la ética en la aplicación del software, esto comparado con el beneficio de las TIC's.

Tabla 3: La Necesidad del Conocimiento y Aplicación del Software en la Empresa

		9 Interpretar Datos Decisiones	11 Desarrollo Herramientas TIC	17 Adiestramiento en Dirección	19 Comparar Datos Históricos Con la Realidad
N	Válido	73	73	73	73
	Perdidos	0	0	0	0
Media		4.22	3.51	4.42	3.90
Mediana		4.00	3.00	4.00	4.00
Moda		5	3	4	5
Desviación estándar		0.837	0.690	0.644	0.974

Para la variable (tabla No.3) que contempla el conocimiento y aplicación de software en la empresa, los ítems sobre el adiestramiento y capacitación de la dirección e interpretación de datos para la toma de decisiones marcan las medias de 4.42 y 4.22 lo que significa lo que el empresario le da mayor importancia.

Tabla 4: Estructura y Análisis de Datos

		3 Capacidad de Crear, Analizar la Información	4 Análisis y Manipulación de la Información	12 Proporcionar Reportes, Análisis y Visualizaciones
N	Válido	73	73	73
	Perdidos	0	0	0
Media		3.40	3.84	3.78
Mediana		3.00	4.00	4.00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		0.682	1.131	0.692

La colocación y el estudio de la información de acuerdo con la estructura y análisis de datos que reflejan los resultados obtenidos en los movimientos de la empresa son significativos (tabla No. 4); el análisis y manipulación tiene una media de 3.84 con una desviación estándar de 1.131, seguido por el proporcionar reportes, análisis, visualizaciones y alertas a usuarios con una media de 3.78, finalmente con una media de 3.40 se determina como la capacidad de crear, analizar y usar la información.

Tabla 5: Creatividad en la Información

		7 Habilidad de Obtener Información Estratégica	13 Acción Para Acceder, Analizar y Reportar	14 Impacto de las Decisiones	22 Adaptarse a la Tecnología
N	Válido	73	12	73	73
	Perdidos	0	61	0	0
Media		3.92	3.83	3.71	3.70
Mediana		4.00	4.00	4.00	4.00
Moda		4	4	4	4
Desviación estándar		0.759	0.718	0.874	0.877

De acuerdo con la (tabla No. 5) para los encuestados es relevante que se tenga conocimiento, agilidad, dinamismo para lograr establecer estrategias favorables a la empresa, la media para este punto es de 3.92; le sigue la operacionalidad de reportar la información con una media de 3.8. después los resultados son un tanto parecidos en lo que se refiere al impacto en las decisiones y la cultura de tecnología e innovación con una media de 3.70 y 3.71 respectivamente.

Tabla 6: Utilización de la Simulación de Negocios

		5 Reorientar en Base a la Información	6 Identificar Oportunidades y Problemas del Negocio	8 Análisis Táctico de la Información	16 Ambiente Virtual de los Negocios
N	Válido	73	73	73	73
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3.93	3.68	4.11	4.19
Mediana		4.00	4.00	4.00	4.00
Moda		4	4	5	5
Desviación estándar		1.045	0.956	0.875	0.995

Algunos softwares empresariales permiten realizar simulaciones sobre las operaciones realizadas, en la (tabla No.6) se observa que la media de 4.19 corresponde a la importancia que existe sobre lograr un ambiente virtual en los negocios, le sigue el concepto de análisis táctico de la información con una media de 4.11.

Tabla 7: Planeación de los Recursos Empresariales

		10 Incrementar Eficiencia Organizacional	20 Reconocimiento Principales Actividades de Administración	21 Acceder a la Información Como Ventaja Competitiva	23 Aplicación Continua en la Toma de Decisiones
N	Válido	73	73	73	73
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3.64	4.33	4.07	3.71
Mediana		4.00	4.00	4.00	4.00
Moda		4	5	4	4
Desviación estándar		0.903	0.800	0.887	0.874

En la (tabla 7), se designa la planeación de los recursos empresariales que se requiere de contar con un software que controle todas las áreas de la empresa, tenga claro el reconocimiento de las principales actividades de la administración así lo determinan los encuestados, la media es de 4.33 lo que precisa la importancia que otorga el empresario para quien conoce y aplica el software correctamente. Así mismo, le sigue lo referente a la importancia de acceder a la información para lograr una ventaja competitiva con una media de 4.07; después Aplicación continua en la toma de decisiones de acuerdo con la información y finalmente Incrementar eficiencia organizacional con medias de 3.71 y 3.64 respectivamente.

Tabla 8: El Uso de la Tecnología de la Información Para la Toma de Decisiones

		15 Utilización de Simuladores de Negocios	18 Habilidad en Manejo de Software	24 Habilidad en la Estrategia de Nuevos Negocios
N	Válido	73	73	73
	Perdidos	0	0	0
Media		3.52	4.12	3.90
Mediana		4.00	4.00	4.00
Moda		4	4	4
Desviación estándar		0.868	0.744	0.885

En la (tabla No.8) muestra la variable "el uso de la tecnología de la información para la toma de decisiones", donde el ítem: habilidad en el manejo del software tiene la media más alta con 4.12. resultando así que es importante que la persona que labore en la organización cuente con el conocimiento y la destreza para utilizar los sistemas. Luego sigue la habilidad en la estrategia de nuevos negocios y finalmente la utilización de simuladores de negocios con medias de 3.90 y 3.52 respectivamente.

Adicionalmente a los resultados estadísticos, el estudio contribuye a detectar la percepción del empresario específicamente en el conocimiento y practica de estudiante en lo referente a los sistemas de información empresarial, manifestando en la mayoría de las preguntas realizadas un gran interés por continuar con la formación tecnológica en los futuros profesionistas; así mismo se detecta que existe un establecimiento o vínculo esencial con la pertinencia respecto a lo que la Institución ofrece y cuáles son las necesidades actuales de la comunidad empresarial, aspecto que se relaciona de manera esencial con los contenidos curriculares y los programas de estudio ofrecidos por la institución, acercándose de esta manera a la revisión y reordenación de la oferta educativa, este es un proceso que se percibe acelerado por los cambios tecnológicos y que limitan hasta cierto punto a los futuros profesionistas en su inserción al campo laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los aspectos más significativos del estudio están basados en la necesidad del conocimiento y aplicación de sistemas de información empresarial, la estructura y análisis de los datos, la utilización de la información en forma creativa para la toma de decisiones, además del uso del simulador de situaciones del negocio, y de esta manera considerar la integración de los procesos empresariales para reconocer las actividades propias de la empresa y actuar en conciencia a los parámetros de efectividad para la organización. Visto desde la percepción del empresario, mientras que la institución educativa sostiene la aplicación de un sistema software educativo que contiene suficientes herramientas para la capacitación propia de los estudiantes y que se basan precisamente a lo mencionado anteriormente. Una vez empatados los dos ejes, la empresa y la Universidad podría considerarse que existe la pertinencia en los programas de estudio relacionados a la utilización de la tecnología en la administración y que pueden llegar a ser la solución a los requerimientos que la empresa requiere, consiguiendo un motivo para posteriores

investigaciones relacionadas con el nivel de vinculación de la Universidad-empresa con relación a la aplicación de los sistemas de información empresarial.

BIBLIOGRAFIA

Chiavenato, I. R. D., Márquez, C. T., García, A. C. T., & Ma del Rosario Obón León, M. d. P. (2010). Innovaciones de la administración: Tendencias y estrategias los nuevos paradigmas.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación . México, DF: México: McGraw Hill. p 204

Hernández, S. R. F., Collado Carlos; Baptista, Lucio Pilar. (2006). Metodología de la investigación (4a ed., Vol. 4).

Kinney, C. T., & Taylor, R. J. (1998). Investigación de mercados. 5a. Edición. México. Editorial McGraw Hill.

Laos, E. H. (2009). Mercado laboral de profesionistas en México. Diagnóstico (2000-2009) y prospectiva (2010 y 2020). : <http://publicaciones.anuies.mx/novedades/18/mercado-laboral-de-profesionistas-en-mexico-diagnostico-2000-2009-y-2010> p 56

Malo, S. (2000). La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas Estratégicas de Desarrollo. Una Propuesta de la ANUIES. Revista de la Educación Superior, Volumen 29 p 97

Martínez, G. J. H. (2010). La inteligencia de negocios como herramienta para la toma de decisiones estratégicas en las empresas. Análisis de su aplicabilidad en el contexto corporativo colombiano. Universidad Nacional de Colombia. Tesis Retrieved from <http://www.bdigital.unal.edu.co/3098/1/940607.2010a.pdf>

Onofre, R. H. (2007). Propuesta de Mejora al Proceso Enseñanza-Aprendizaje de la Asignatura de Planeación y Control de la Producción en las Universidades Tecnológicas de México-Edición Única. Tesis

Peña, A. A. (2006). Inteligencia de Negocios: Una propuesta para su desarrollo en las organizaciones: Instituto Politécnico Nacional. Vol 8 Num. 22, p 133

Pineda, O. D., Carlos. (2006). ¿Qué hace que un proyecto de “Business Intelligence” sea exitoso? . Medellín Universidad EAFIT., Memoria para optar al título en Maestría en Administración. Quinn, J. B. (2000). Outsourcing innovation: the new engine of growth. Sloan management review, 41(4), 13.

Sánchez, C. (2010). Las diez carreras con más futuro en México. <http://www.administraciondenomina.mx/las-10-carreras-con-m-s-futuro-en-m-xico/>

Soto, S. R. (1999 p 61,63,67). La formación de administradores en la sociedad del conocimiento: retos y oportunidades <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num15/doc06.htm>

Turban, E., J.E. Aronson, T. Liang y R. Sharda. (2007). Decision Support Business Intelligence Systems (P. P. Hall Ed. eighth edition ed.).

Villaprado Chávez, O., & López Franco, M. (2016). La influencia de la tecnología en la administración.

BIOGRAFIA

Leonor Gutiérrez González es Doctora en Administración y Alta Dirección de Universidad Autónoma de Coahuila, Investigadora en la línea casos prácticos para fines didácticos en la gestión PYMES. miembro del SAP University Alliances Program en Latinoamérica, Unidad Norte.

Nidia Estela Hernández Castro, Maestra en Administración de Sistemas de Información y candidata al grado de doctor en Administración y Alta Dirección, actualmente se encuentra adscrita a la Universidad Autónoma de Coahuila como profesora de tiempo completo, ha escrito artículos en revistas arbitradas e indexadas. Dirección institucional: Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Coahuila.

Laura Leticia Gaona Támez, Maestra en Administración de Empresas y candidata a doctor en Administración y Alta Dirección, actualmente adscrita a la Universidad Autónoma de Coahuila como profesora de tiempo completo, ha escrito artículos en revistas arbitradas e indexadas. Dirección institucional: Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Coahuila.

Liliana P. Zavala Chacón, Estudiante LC de la institución

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ORIENTADO A LOS CLIENTES DE EMPRESAS DE LA NUTRICIÓN ANIMAL

Julio César López Figueroa, Instituto Tecnológico de Sonora
René Daniel Fornés Rivera, Instituto Tecnológico de Sonora
Adolfo Cano Carrasco, Instituto Tecnológico de Sonora

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) permite a las organizaciones adquirir ventajas competitivas para el medio ambiente de los negocios como consecuencia de mejorar sus relaciones con sus grupos de interés. Por otra parte, el crecimiento de la industria mexicana de la nutrición animal ha colocado a este país como el quinto productor de alimentos balanceados para animales en el mundo. En este trabajo se propuso el diseño de un modelo para identificar e implementar prácticas de responsabilidad social orientadas hacia los clientes de las empresas de la nutrición animal. Se investigaron los modelos de responsabilidad social existentes en la literatura, así como los temas que, de acuerdo a los organismos promotores de responsabilidad social, deben utilizarse para crear un valor social hacia este grupo de interés. Posteriormente se elaboró un instrumento que se aplicó a una muestra de empresas de la nutrición animal del estado de Sonora, México, y como resultado se obtuvo un modelo cuyo alcance considera desde la identificación de las áreas de oportunidad para la RSE hasta el desarrollo de la gestión para implementar las medidas seleccionadas.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social Empresarial, Nutrición Animal, Grupos de Interés, Modelos de Responsabilidad Social Empresarial

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MODEL AIMED AT CLIENTS OF ANIMAL NUTRITION BUSINESS

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) allows organizations to acquire competitive advantages from the business environment. As results, companies improve stakeholder's. Growth of the Mexican animal nutrition industry has placed Mexico as the fifth producer of animal nutrition in the world. This paper proposed a model to identify and implement social responsibility practices aimed to clients of animal nutrition business. We analyzed existing CSR models, issues that, according to the agencies promoting social responsibility, should be used to create a social value towards this group of interest. Later, an instrument was developed that was applied to a sample of animal nutrition business in the state of Sonora, Mexico, and as a result, a model was obtained, whose scope it considers from the identification of the areas of opportunity for CSR up to the management to implement the selected measures.

JEL: L14, M14

KEYWORDS: Corporate Social Responsibility, Animal Nutrition Business, Stakeholders, Corporate Social Responsibility Models

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) insta a las empresas a hacerse cargo de las consecuencias que sus actividades causan tanto en las comunidades como en el medio ambiente donde laboran, proponiéndoles cambiar su perspectiva tradicional de únicamente considerar las utilidades económicas como el único resultado de sus operaciones y ampliar su visión hacia los daños ambientales y sociales que ocasionan. Por otra parte, la industria de la nutrición animal tiene como actividad principal la elaboración de productos que son utilizados por los sectores pecuarios y acuícolas para obtener un óptimo desarrollo de sus animales y de esta manera contribuir a una mejor satisfacción de las necesidades de alimentación de la sociedad. Debido a la naturaleza de sus actividades, los productores pecuarios y acuícolas -en su calidad de clientes- solicitan a las industrias una genuina preocupación por los efectos que sus productos causan en los animales y, por consecuencia, en las personas que los consumen. Es así que una organización que pertenezca a la industria de la nutrición animal y que no cuente con un programa para informar a sus clientes acerca de los daños reales y potenciales que pueden causar los productos que comercializa, se encuentra en una posición vulnerable a padecer demandas y litigios que afectarían de forma permanente su imagen y sus finanzas.

En la presente investigación se propone el diseño de un modelo para la implementación de las acciones de responsabilidad social dirigidas a los clientes en las organizaciones de la industria de la nutrición animal del estado de Sonora de la república mexicana, el cual permitirá conocer las áreas de oportunidad que deberán ser atendidas mediante los elementos específicos de responsabilidad social convenientes, generándose como resultados las prácticas socialmente responsables que se recomendará implementar, así como la forma en que éstas deberán ser evaluadas y retroalimentadas; otro de los propósitos del modelo es evitar la generación de propuestas de poco valor y el consiguiente despilfarro de recursos de la empresa. Este proyecto se organiza de la siguiente manera. En la revisión de literatura se exponen la evolución y conceptos de RSE y de grupos de interés, los organismos promotores de la RSE y diferentes modelos teóricos de RSE, los cuales se tomarán como referencia para diseñar el modelo propuesto. También en este apartado se mencionan los aspectos generales más importantes de la industria de la nutrición animal a nivel internacional y nacional, particularmente en el estado de Sonora. Enseguida se indica la metodología utilizada donde se describen los sujetos investigados, se explica la conformación del instrumento y el procedimiento para determinar los elementos de interés para la investigación. En la última parte se exponen los resultados y las conclusiones que fueron obtenidas por el desarrollo de este trabajo.

REVISIÓN DE LITERATURA

Guzmán (2016) manifiesta que a pesar de que una variedad de investigadores han tratado de explicar en qué consiste, lo cierto es que aún se carece de un criterio de definición único acerca de qué es la Responsabilidad Social Empresarial; sin embargo, son cada vez más las organizaciones que se adhieren a dicho enfoque estratégico pretendiendo “hacer lo correcto”, es decir, muestran un creciente interés por realizar actividades para generar bienestar hacia sus grupos de interés (*stakeholders*) debido a las ventajas competitivas que genera y que se traducen en beneficios indispensables para la supervivencia de las empresas. Es importante señalar que este concepto se viene manejando desde hace algunas décadas en el ámbito organizacional donde sus fundamentos han ido evolucionando como consecuencia de las aportaciones realizadas por diversos autores expertos en el tema.

Kakabadse *et al.* (2005) citado por García y Madero (2016) manifiesta que el concepto de responsabilidad social se formalizó por primera vez en la década de los años cincuenta cuando se publica el libro *Social Responsibilities of The Businessman* de Howard R. Bowen, donde se señalaba que las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus decisiones internas (Espitia, 2015). En la década de los sesenta se asume que la responsabilidad social debe ir más allá de las obligaciones legales y económicas

que tiene una organización, mientras que en los años setenta las empresas multinacionales son cuestionadas por sus impactos sociales, económicos y ambientales derivados de sus operaciones productivas (Jaramillo, 2015).

Para los años noventa se establece que la empresa es una institución social que debe emplear su poder de forma responsable, que debe encargarse de los efectos provocados en la sociedad como consecuencia de sus actividades, y se propone a los directivos de las empresas como agentes morales obligados a ejercer con discreción la toma de decisiones (Molero, 2016). Adicionales contribuciones teóricas que marcan también la evolución de la RSE son los trabajos realizados por Porter y Kramer (2011) quienes hacen referencia a la creación del valor compartido, una nueva forma de éxito económico que se obtiene por medio de la reconcepción de los mercados y los productos, la redefinición de la productividad en la cadena de valor y la construcción de clústeres de apoyo para el sector.

En la evolución de la RSE es posible inferir la existencia de una relación entre ella y factores tales como la sustentabilidad, definida por Cortés y Peña (2015) como un balance entre las consideraciones ambientales, sociales y económicas para la búsqueda del desarrollo y una mejor calidad de vida; la transparencia corporativa, descrita por Longinos, Arcas, Martínez y Olmedo (2012) como la claridad con la que una organización expone los resultados de su gestión a los distintos grupos de interés; y la ética laboral, que de acuerdo a Ríos, López y López (2015) consiste en conducirse de manera digna y congruente tanto a lo interno como a lo externo del negocio. Lo anterior implica entonces que las prácticas de responsabilidad social en una empresa promueven el cuidado del medio ambiente, de las comunidades y de sus habitantes, al mismo tiempo que instan a realizar la toma de decisiones organizacionales basándose en un criterio de valores y principios que redundará en un genuino interés por los grupos con los que la entidad se relaciona.

Darshini (2011) explica que una falta de convergencia en las ideas y conceptos ha dado lugar a la ambigüedad en la definición de la RSE, y en el mismo orden de ideas Espitia (2015) expresa que la variedad de los temas que trata (aunado a los diversos enfoques que se puede tener hacia ellos) propicia que no exista “una definición única, amplia y suficiente que abarque todo lo que pueda ser RSE”. Sin embargo, es importante exponer las definiciones que algunos autores han elaborado. Por ejemplo, Sánchez y Grau (2017) señalan que la RSE implica que cada empresa asuma y gestione las externalidades producidas como consecuencia de su actividad, ya sea a nivel social, económico o medioambiental.

Por su parte Cueto (2014) expresa que este término hace referencia al comportamiento de una organización y al conjunto de los valores y principios que motivan sus acciones, mientras Moon (2014) manifiesta que, esencialmente, la responsabilidad social se refiere a las formas en que las empresas gestionan sus relaciones con la sociedad. En el mismo orden de ideas, Ramírez (2013) citado por Guzmán (2016) establece que el compromiso de las organizaciones con la comunidad debe ir más allá del patrocinio de actividades y de los donativos, pues lo importante es la contribución en la creación de una sociedad con desarrollo sostenible, con una mejor calidad de vida para las personas y un uso razonable de los recursos naturales. Este autor define que una empresa es socialmente responsable cuando trata dignamente a sus colaboradores, tiene un comportamiento ético con los diferentes grupos involucrados con ella, se involucra para responder a los problemas de la comunidad donde está establecida y se preocupa por preservar el medio ambiente.

En estas aportaciones se observa que uno de los propósitos principales de la RSE es mejorar las relaciones de la empresa con sus grupos de interés, también denominados *stakeholders*, los cuales son definidos por Haski-Leventhal (2018) como individuos, grupos u organizaciones (o incluso países) que están afectando a una empresa o que están siendo afectados por el logro de las metas de una organización. Escudero y Garcia (2014) indican que *stakeholders* son las entidades o individuos que pueden verse afectados significativamente por las actividades de la organización, y que también pueden afectar con sus acciones

la capacidad de la empresa tanto para desarrollar con éxito sus estrategias como para alcanzar sus metas; a su vez, Navarro (2012) expone que son todos los grupos que sin su apoyo la organización podría dejar de existir, y menciona además que estos grupos de interés ayudan a establecer a la empresa como una constelación de intereses cooperativos y competitivos que poseen un valor intrínseco.

Para Ventura y Delgado (2012) los grupos de interés más importantes de una empresa son los clientes y los trabajadores, pues las actividades de negocios se gestan en relación a las necesidades del cliente y por consiguiente la prioridad de la organización será incrementar tanto el nivel de satisfacción de éste como su grado de confianza en los productos que se le proporcionen. Es importante mencionar que en las últimas décadas han aumentado los consumidores con una mayor conciencia ambiental y que muestran una marcada preferencia por la fabricación basada en insumos de origen natural y con respeto a los derechos humanos. En este aspecto Arriaga, Oviedo y Camandona (2013) indican que las organizaciones socialmente responsables deben satisfacer las necesidades de sus mercados meta en función de las necesidades de sus clientes, por lo que deben poner a su disposición toda la información referente a la elaboración de sus productos, garantizando la protección del medioambiente desde la provisión de materias primas, pasando por todos los procesos comprendidos en la elaboración y entrega de dicho producto al cliente, hasta el servicio posventa.

En el mundo existen instituciones que sensibilizan a las empresas acerca de la importancia de incorporarse a la RSE y de las ventajas que supone la construcción de una sociedad sostenible e incluyente. Dentro de estos organismos se puede identificar a GRI (Global Reporting Initiative), el Instituto Ethos, el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI), la ISO 26000 y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), quienes manifiestan la importancia que presenta para las organizaciones establecer una mejora en la relación con sus grupos de interés, dentro de los cuales se puede identificar a los clientes. En la Tabla 1 se muestran los temas de RSE de estas organizaciones mencionadas y que son utilizados para atender a este particular grupo de interés.

Tabla 1: Temas de RSE Aplicados a los Clientes de Una Empresa

GRI	Instituto Ethos	CEMEFI	ISO 26000	OCDE
- Descripción de la política para mantener en buen estado la seguridad y salud del cliente	- Política de comunicación comercial	- Medidas de atención y protección a los clientes y/o consumidores	- Promoción de prácticas justas de marketing	Las empresas desarrollarán prácticas de marketing leales
- Descripción de la política, sistemas de procedimientos y dirección, y mecanismos de cumplimiento para la intimidad del cliente.	- Excelencia de la atención	- Información relevante a los clientes sobre el negocio, los productos y servicios	-Protección de la salud y seguridad de los consumidores	garantizando la calidad y la fiabilidad de los productos que proporcionan, a través de certificar que los bienes y servicios proporcionados cumplan los requisitos de las normas legales en materia de salud y seguridad.
- Número y tipo de casos de incumplimientos de normativas concernientes a la salud y seguridad de los clientes	- Conocimiento y administración de daños potenciales de los productos y servicios	- Medidas para garantizar la salud y seguridad de los clientes, así como la calidad de los productos y/o servicios	- Servicios de atención al cliente	
- Número de demandas para vigilar y regular la seguridad y salud de los productos y servicios		- Respeto a la privacidad y la inviolabilidad de los datos confidenciales de los clientes	- Resolución de quejas y sugerencias	
- Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental				
- Número de demandas respecto a la intimidad del cliente				

Como puede observarse en esta tabla, existe gran similitud entre los indicadores que utilizan los diferentes organismos para evaluar las prácticas de responsabilidad social aplicadas a los clientes, pues todos ellos señalan la importancia de valorar la seguridad, la atención, la satisfacción y la salud de ellos, además de la confiabilidad y normatividad de los productos y servicios. Fuente: Elaboración propia del autor

En la literatura correspondiente se describen varios modelos para la gestión de la RSE en las

organizaciones, primeramente se tiene al modelo de la Teoría de los *Stakeholders* de Freeman (1984) el cual para evaluar el grado de responsabilidad social de una empresa con los clientes, propone medir el cumplimiento relacionado a la calidad y seguridad de los productos y la confidencialidad de los datos personales del cliente, medir la recolección de quejas y la evaluación de la comunicación responsable (Dopico, Rodríguez y González, 2012). También se encuentra el Modelo de Desempeño Social de Carroll (1979) el cual establece una definición cuatripartita de la responsabilidad social; García de los Salmones, Pérez, Rodríguez del Bosque y San Martín (2008) proponen que para aplicar este método en el análisis de la responsabilidad social de una entidad con sus clientes, se aplique una escala que utilice como ítems la percepción de la responsabilidad económica, legal, ética y discrecional de la organización, además de la valoración global del servicio, la lealtad y la satisfacción desde la perspectiva de los clientes.

Otro modelo es el Modelo Estratégico de la Responsabilidad Social, el cual propone que la RSE sea diseñada como una estrategia que debe ser incorporada dentro de la estrategia de negocio de la empresa (Husted y Allen, 2001). La aplicación de este modelo a los clientes requerirá de la elaboración de un plan estratégico que considere atender tanto los valores financieros como sociales y generar ventajas competitivas que derivarán en los beneficios esperados para sus *stakeholders*. Un modelo adicional es el modelo de Porter y Kramer (2006) que identifica los impactos sociales generados por las actividades de la cadena de valor de una empresa, dentro de los cuales se contempla la responsabilidad social. La cadena de valor de Porter está conformada por las actividades primarias de logística de entrada, operaciones, logística de salida, marketing y ventas, y por último el servicio posventa; estas actividades son analizadas para construir ventajas competitivas en cada una ellas, por lo que es importante analizar el elemento correspondiente al marketing y ventas, pues es aquí donde se gestiona la responsabilidad social orientada al grupo de interés que está determinado por los clientes de la empresa.

En relación a la industria de la nutrición animal, es importante señalar que China y Estados Unidos producen un tercio del volumen total de alimento balanceado en el mundo, y estos dos países junto a Brasil, México, España, India, Rusia, Alemania, Japón y Francia representan el 60 por ciento de la producción total de alimento balanceado; además, México es el líder en crecimiento en esta industria en América Latina pues representa más del 20 por ciento de la producción de esta área (Claridades Agropecuarias, 2017). Dentro de la república mexicana, el estado de Sonora ocupa el segundo lugar en la producción de alimentos balanceados para animales con un 12% de la producción total nacional, solamente superado por el estado de Jalisco quien presenta el 17% (Ortiz, 2015). De acuerdo al DENU (2016) en Sonora se encuentran registradas 16 empresas cuyo giro comercial es la elaboración de alimento para animales, las cuales constituyen el sector estatal de este tipo de industrias y que contribuyen a que México sea el quinto productor de alimentos balanceados en el mundo (Pedroza, 2016).

MÉTODO

Esta investigación tiene carácter exploratorio debido a que su propósito consistió en el diseño de un modelo que permita implementar las acciones más convenientes de responsabilidad social orientadas a los clientes en los planes estratégicos de las industrias que elaboran alimento para animales.

Sujeto: El sujeto objeto de estudio en esta investigación fueron los gerentes de los departamentos encargados de la atención a los clientes de seis empresas de nutrición animal, las cuales fueron seleccionadas por su mayor capacidad de producción anual; para integrar esta muestra se utilizó un muestreo no probabilístico debido a las características solicitadas para los individuos.

Instrumento: Se elaboró un cuestionario para el cual se tomaron como referencia los temas que los organismos promotores de la RSE sugieren que deben desarrollarse para mejorar su relación con los clientes, el cual permitió conocer la opinión de los encuestados acerca de aquellas actividades de RSE que juzgaban convenientes de implementar en sus respectivas organizaciones. Este instrumento se integró por

cinco dimensiones que generaron 22 reactivos de opción múltiple, donde cada ítem fue codificado en escala de Likert de cinco puntos (donde 1 es igual a completamente en desacuerdo y donde 5 es igual a completamente de acuerdo). Estas dimensiones fueron la evaluación de la satisfacción del cliente, que analizó la opinión de los gerentes acerca de cuáles elementos deben formar parte de un seguimiento del nivel de satisfacción del cliente. Otra dimensión fue la promoción de la participación del cliente, que exploró las opiniones de los encuestados sobre los elementos que deben integrar un sistema para atender las reclamaciones y las sugerencias de los clientes. La dimensión correspondiente a los distintivos de origen permitió conocer la opinión de los gerentes sobre los distintivos para calificar productos/servicios que son convenientes para implementarse. La dimensión relativa a la publicidad mostró la apreciación de los encuestados acerca de que las empresas promocionen sus productos por medio de una publicidad responsable. La última dimensión fue crédito y finanzas, que permitió conocer las opiniones de los gerentes sobre la conveniencia de que las empresas implementen programas de crédito responsable.

Procedimiento: Se agendaron citas con los gerentes de los departamentos responsables de la atención de los clientes en las empresas seleccionadas para llevar a cabo la aplicación del instrumento, el cual se acordó dejarlo en posesión de ellos el primer día del mes de abril de 2017 y se procedió a recolectarlos una semana después, donde al momento de la recolección se preguntó a cada uno de los encuestados sobre posibles dudas sobre las preguntas y se resolvieron algunas inquietudes de ellos. Con los resultados obtenidos se identificaron las medidas de RSE orientadas a los clientes que los encuestados consideraron como convenientes para integrarse a la estrategia de sus empresas; posteriormente, se elaboró el diseño de un modelo para implementar acciones socialmente responsables en las industrias de la nutrición animal tomando como base el modelo de los *Stakeholders* y el modelo de la cadena de valor de Porter y Kramer.

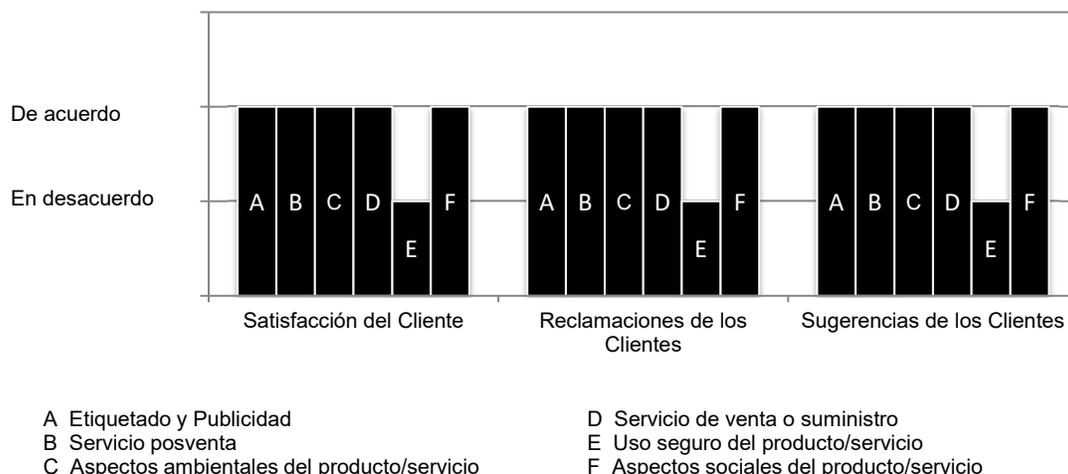
RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento fueron los siguientes: en relación a la evaluación de la satisfacción del cliente y la promoción de la participación del cliente (quejas y sugerencias), la Figura 1 muestra que los encuestados están de acuerdo que el etiquetado y publicidad, el servicio de venta, el servicio posventa y los aspectos ambientales y sociales del producto son elementos que pueden formar parte de un sistema y seguimiento del nivel de satisfacción de los clientes, también de un sistema que atienda y evalúe las reclamaciones de los clientes e igualmente de un sistema que recoja y evalúe las sugerencias de los clientes de sus empresas. Sin embargo, consideran no estar de acuerdo en que el uso seguro del producto forme parte de ninguno de los tres sistemas mencionados.

En la Figura 2 se observa que la opinión de los gerentes es unánime en estar de acuerdo en implementar programas de educación a los clientes para informarles de los riesgos y de los efectos secundarios de los productos o servicios que se les comercializan; también acuerdan en que su empresa se someta al arbitraje para la resolución de conflictos o reclamaciones por parte de los clientes, que se implementen principios éticos en materia de comercialización que garanticen la seguridad, la trazabilidad y la calidad de los productos que se ofrecen a los clientes, y que se elaboren y adapten productos y servicios para personas con discapacidad.

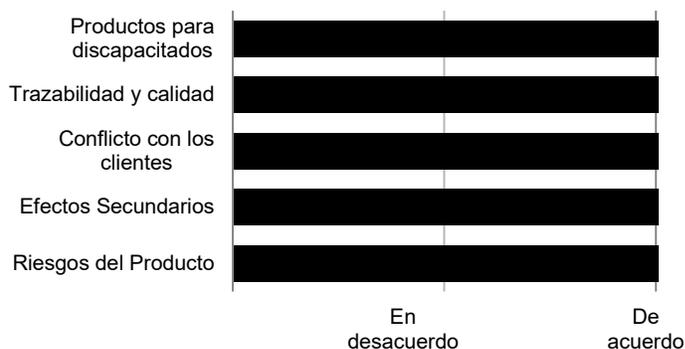
De acuerdo a los distintivos de origen, la Figura 3 señala las respuestas de las personas encuestadas en relación a la implementación de distintivos de origen en sus empresas. Aquí se observa que los gerentes encargados de la atención a los clientes en las empresas estudiadas opinan estar totalmente de acuerdo en implementar certificados de calidad, también están de acuerdo en aplicar las etiquetas socialmente responsables. Asimismo, coinciden en no estar de acuerdo en la implantación de sellos verdes.

Figura 1: Elementos Para la Conformación de Sistemas



En esta figura se exponen los elementos que las encuestas señalan que pueden ser considerados para integrar los siguientes sistemas: nivel de satisfacción de los clientes, atención y evaluación de las reclamaciones de los clientes, recopilación y evaluación de las sugerencias de los clientes. Asimismo, puede observarse que los encuestados manifiestan que el uso del seguro del producto no debetomarse en cuenta para que forme parte de ninguno de estos sistemas.

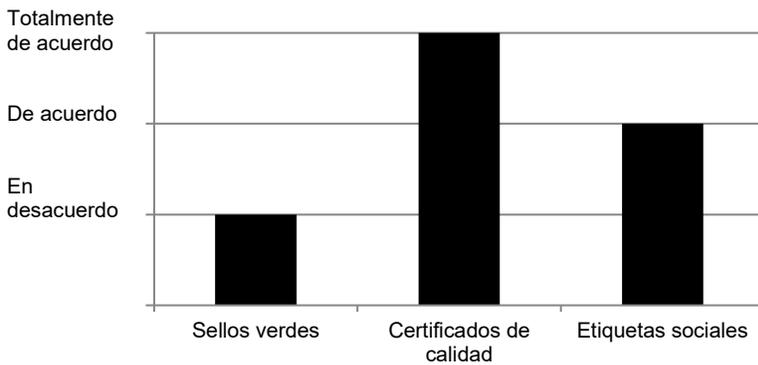
Figura 2: Programas de Educación a Clientes



La figura exhibe que los gerentes opinan unánimemente estar de acuerdo en que las empresas implementen programas que informen a los clientes acerca de los riesgos y efectos secundarios que ocasiona el consumo de los productos que se les están comercializando. Acuerdan, además, que las organizaciones se sometan a procesos de arbitraje en caso de conflicto con los clientes, que se garantice la seguridad, la trazabilidad y la calidad de los productos que se ofrecen, y que se elaboren y adapten productos y servicios para personas con discapacidad.

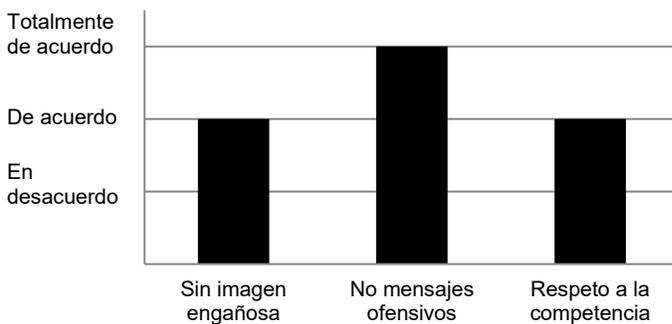
En relación a la publicidad, la Figura 4 expone la información proporcionada por los encuestados acerca de utilizar en su empresa una publicidad que no sea engañosa, que no contenga mensajes ofensivos y que respete a los competidores. Los gerentes consideran estar totalmente de acuerdo en la aplicación de una publicidad que no contenga mensajes ofensivos, a la vez de mostrarse de acuerdo en que esta publicidad no se promueva con una imagen engañosa y que muestre respeto hacia sus competidores comerciales.

Figura 3: Implementación de Distintivos de Origen



Esta figura muestra que las directivas están totalmente de acuerdo en implementar certificados de calidad (los cuales son emitidos por entidades auditoras calificadas que garantizan que un producto cumple con las características requeridas por la norma que se ha tomado como referencia) y en aplicar las etiquetas socialmente responsables (las cuales permiten al consumidor identificar a las empresas que realizan gestiones en el ámbito social, económico y ambiental). Por el contrario, los encuestados coinciden de manera unánime no estar de acuerdo en la implantación de sellos verde (marca que se otorga a productos que cumplen estrictamente con las normas de protección medio ambiental).

Figura 4: Características de la Publicidad

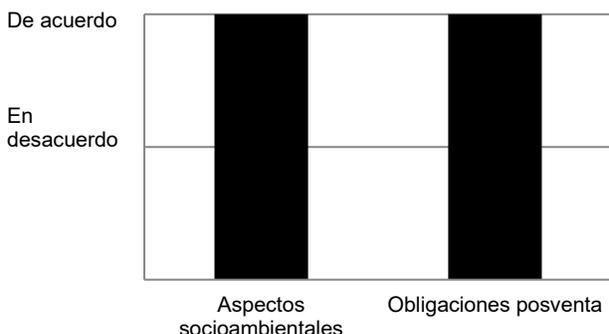


En la figura es posible observar que los directivos mantienen una postura de acuerdo a que las empresas manejen una publicidad carente de mensajes ofensivos (evitar que a través del acoso o la influencia indebida se atente contra la libertad de elección del consumidor), que no contenga una imagen engañosa (que omita premeditadamente datos fundamentales del producto o servicio) y que muestre respeto a los competidores (impedir que se menosprecie o desacredite a otra empresa de la competencia).

La Figura 5 señala las preferencias de los sujetos encuestados en relación a las especificaciones del etiquetado de los productos que sus empresas comercializan a los clientes. En la gráfica se ilustra que los gerentes están de acuerdo en que el etiquetado de los productos que sus organizaciones comercializan contenga información detallada acerca de los aspectos socio-ambientales que generan y de las obligaciones posventa que la empresa está contrayendo con los clientes.

La Figura 6 exhibe las consideraciones de los gerentes acerca de la implementación de políticas éticas de publicidad, la presentación de reportes de actividades y canales de consulta de RSE por parte de sus empresas, la promoción de ventas con criterios éticos, la alineación de la publicidad con los valores organizacionales, la publicación de un boletín con información empresarial de interés para los clientes y el uso de formatos con diseños más amigables. Los encuestados están totalmente de acuerdo en que se implementen programas de publicidad que informen sobre las actividades de RSE que se realizan, que se capacite a los empleados en temas afines a "Atención al Cliente", utilizar publicidad alineada a los valores que promueve la empresa y que se instituyan programas de crédito responsable para clientes.

Figura 5: Etiquetado de los Productos/Servicios



La figura muestra que los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo en que los productos deben contener etiquetas que indiquen los aspectos socio-ambientales y las obligaciones posventa, pues proporcionan información al consumidor que le permite identificar y elegir como preferencia aquellos artículos que presentan un cumplimiento en aspectos de protección al medio ambiente, así como también una descripción del compromiso de la organización para con los clientes una vez que ya adquirieron el producto.

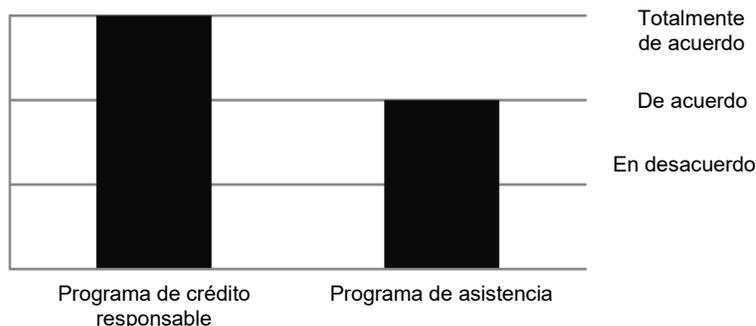
Figura 6: Programas de Publicidad



En la figura se expone que los encuestados están de acuerdo que el programa de publicidad se promueva bajo políticas éticas, que se establezca un canal de consulta para que los clientes obtengan información sobre el funcionamiento de la organización, que se tome en cuenta la opinión de los clientes para diseñar y mejorar los productos, que se utilice un criterio ético en el programa de ventas, que se publique un boletín que contenga información legal y empresarial de su interés, que se utilicen formatos de diseño más amigables con una redacción más comprensible para todos, así como la implementación de un programa de asistencia para clientes menos favorecidos económicamente.

Correspondiente al aspecto de crédito y finanzas, la Figura 7 indica las respuestas de los encuestados respecto a implementar en sus entidades un programa de crédito responsable y un programa de asistencia a sus clientes. Con los resultados de la aplicación del instrumento, se procedió a elaborar una tabla donde se expusieron los cinco temas que los organismos promotores de la RSE en las organizaciones indican que deben utilizarse para crear un valor social con los clientes, y se mostraron las acciones correspondientes a cada uno de ellos que pueden implementarse en las empresas de la nutrición animal. A estas actividades se otorgó un puntaje individual derivado de la importancia que los encuestados asignaron a cada una de ellas, y también se señaló la calificación máxima que puede alcanzarse en cada uno de los temas, los cuales presentaron el mismo puntaje máximo posible en virtud de que las encuestas consideraron que representan igual importancia en el propósito de mejorar la relación con los clientes.

Figura 7: Programa de Crédito y Finanzas



La figura ilustra la opinión de los encuestados respecto a estar totalmente de acuerdo en implementar programas de crédito responsable que tengan como finalidad adaptar la oferta crediticia a las necesidades del cliente, evitando en consecuencia un endeudamiento excesivo que ponga el riesgo su patrimonio. De igual manera, se observa que se está de acuerdo en que se lleven a cabo programas de asistencia para informar al cliente de forma clara acerca de cómo acceder al programa de crédito en las mejores condiciones.

Tabla 2: Formato de Autoevaluación de RSE Orientada a los Clientes

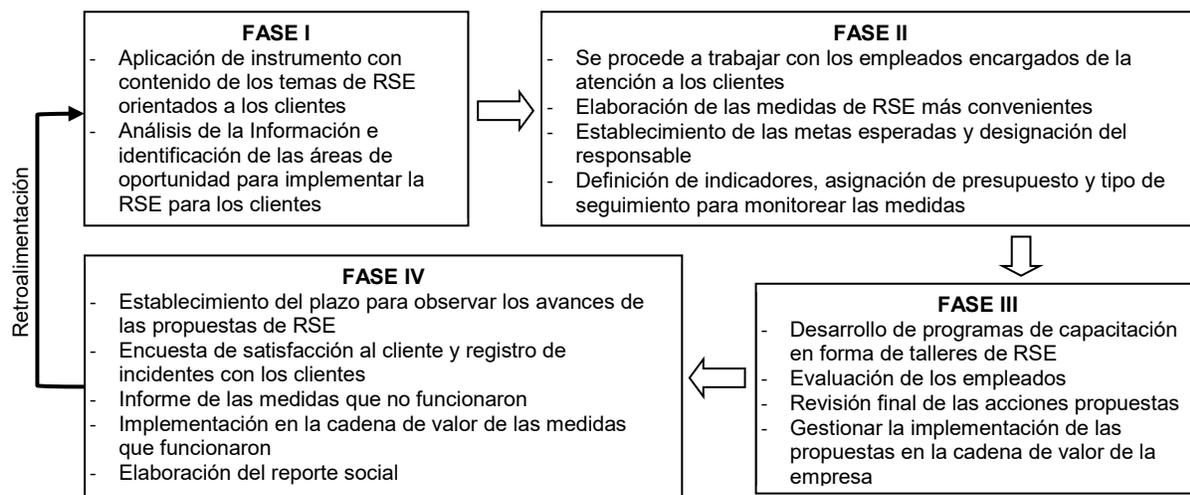
Temas	Acciones de RSE	Puntaje Individual (%)	Puntaje Máximo (%)
Evaluación de la satisfacción del cliente	Etiquetado y publicidad	4	20
	Servicio de venta o suministro	4	
	Servicio posventa	4	
	Aspectos ambientales	4	
	Aspectos sociales	4	
Promoción de la participación del cliente (Quejas y sugerencias)	Etiquetado y publicidad	2	20
	Servicio de venta o suministro	2	
	Servicio posventa	2	
	Aspectos ambientales	2	
	Aspectos sociales	2	
	Riesgos del uso	2	
	Efectos secundarios	2	
	Arbitraje	2	
	Ética de comercialización	2	
Productos para discapacitados	2		
Distintivos de origen	Certificados de calidad	10	20
	Etiquetas sociales	10	
Publicidad	No engañosa	2	20
	Sin mensajes ofensivos	2	
	Respeto a la competencia	1	
	Aspectos socioambientales	1	
	Obligaciones posventa	1	
	Política ética	1	
	Informes de RSE	2	
	Canal de consulta	1	
	Opinión de los clientes	1	
	Capacitar en atención al cliente	2	
	Ventas éticas	2	
Publicidad alineada	2		
Crédito responsable	Boletín mensual	1	20
	Formatos amigables	1	
	Crédito responsable	10	
	Programa de asistencia	10	

En la tabla se muestran los temas que los organismos promotores de RSE proponen para mejorar la relación con el grupo de interés conformado por los clientes; además, se exponen las acciones socialmente responsables correspondientes a cada uno de los temas y que permiten crear un valor social hacia los clientes que derive en su fidelización y en el incremento de la reputación e imagen empresarial. Aquí también se observa la ponderación para cada una de las acciones de RSE y el puntaje máximo que puede obtenerse en cada uno de los temas. Fuente: Elaboración propia del autor.

El objetivo de esta tabla consistió en que una empresa pueda evaluar cuál es su actuación en sus esfuerzos por mejorar su relación con sus clientes a través de la implementación de acciones de RSE, pues permite identificar cuáles de las actividades es probable que se estén realizando y cuáles es conveniente que se lleven a cabo, generando una sumatoria en las calificaciones de los temas que determine la distancia al 100% que es la máxima puntuación. En la Tabla 2 se muestra el formato propuesto para que las empresas de la nutrición animal realicen una autoevaluación en materia de responsabilidad social orientada a los clientes.

Para la implementación de las acciones de responsabilidad social se diseñó un modelo conformado por cuatro fases, cuyo alcance abarca desde la aplicación del instrumento para el autodiagnóstico de RSE, hasta la implementación en la cadena de valor de la empresa de las actividades más convenientes (ver Figura 8). Este modelo plantea que una vez examinada la información recolectada y el posterior autodiagnóstico del nivel de RSE, las directivas trabajen de manera incluyente con el personal encargado de atención al cliente, para que aporten desde la experiencia de sus funciones y así integrar a la estrategia de la organización las medidas seleccionadas. Se propone además la conformación de un plan de actuación que contenga la descripción de las acciones a implementar, la selección de los indicadores de actuación para proporcionar seguimiento, las metas esperadas, la designación de responsables y presupuestos, además de la determinación del tipo de seguimiento para supervisar el desarrollo de las medidas propuestas.

Figura 8: Modelo de Responsabilidad Social



En esta figura se observan los elementos que integran el modelo propuesto para implementar acciones socialmente responsables orientadas a los clientes de las empresas de la industria animal. El paso inicial consiste en la aplicación de un instrumento que conlleve a identificar las áreas de oportunidad para la RSE, posteriormente se elaboran las medidas más convenientes que permitan crear valor social con los clientes y se determinan los temas de los programas de capacitación y su correspondiente evaluación. Finalmente, se implementan las acciones propuestas en la cadena de valor de la empresa. Fuente: Elaboración propia del autor

El uso de este modelo posibilitará a las empresas de una guía para la identificación y posterior implementación de las acciones más convenientes que resuelvan y satisfagan las necesidades de los clientes, pues de lo contrario es posible que se obtengan medidas improductivas que únicamente conseguirán despilfarrar de manera innecesaria los recursos de la entidad. Cada una de las etapas de este modelo se detalla para que pueda replicarse las veces que se desee sin importar a qué grupo o grupos de interés se pretenda atender en sus necesidades. En él se toman en cuenta las actividades, políticas, recursos, alcances, responsables, entre otros, que deben llevarse a cabo en cada una de sus etapas de manera que se eviten confusiones, desviaciones y omisiones al momento de desarrollarlo.

El presente trabajo aportó evidencia empírica al análisis de la responsabilidad social en los planes estratégicos de organizaciones de países con mercados emergentes. Aquí se planteó la propuesta del diseño de un modelo para determinar las prácticas socialmente responsables más convenientes para implementarse en una empresa con una actividad comercial específica (la nutrición animal) y mejorar su relación con un grupo de interés particular (los clientes), sin embargo, es importante señalar que puede aplicarse en toda empresa independientemente del sector productivo al que pertenezca, pues los principios de la responsabilidad social son utilizables en instituciones agrícolas, culturales, de alimentos, financieras, informáticas, entre otras, ya que cualquiera de ellas obtendrá ventajas competitivas como resultado de mejorar su relación con sus grupos de interés. Además, también es posible enfocarlo hacia otros *stakeholders*, requiriéndose para esto que el instrumento sea elaborado tomando como referencia los temas que los organismos promotores de la RSE indiquen que deben utilizarse para atender a las partes interesadas deseadas. Por otra parte, es importante señalar que este es un modelo incluyente que permite ser empleado por organizaciones de cualquier tamaño y capacidad de producción (pues todas generan un impacto económico, social y ambiental), donde la única diferencia entre aplicarlo en una entidad grande y una pequeña radica en el alcance de las actividades a implementarse.

CONCLUSIONES

La RSE plantea el mejoramiento en las relaciones entre la empresa y sus *stakeholders* con la finalidad de obtener ventajas competitivas indispensables para lograr la supervivencia en el medio ambiente de los negocios. El presente estudio propone, basado en el análisis de la bibliografía correspondiente, el diseño de un modelo para identificar e implementar prácticas de responsabilidad social orientadas a los clientes de la industria de la nutrición animal para atender las necesidades de este grupo de interés. Primeramente se aplicó un instrumento a los gerentes encargados de la atención a los clientes de las empresas de este tipo con mayor producción de la región sur del estado de Sonora, México, con el objetivo de conocer su opinión acerca de las actividades de RSE más convenientes, y consecuentemente se conformó un modelo en cuyas fases se determinó la identificación de las áreas de oportunidad para la RSE, las actividades más adecuadas y la capacitación requerida por el personal para llevarlas a cabo y, por último, la gestión para la implementación en la estrategia organizacional de las medidas más convenientes. Es importante señalar que este modelo puede ser aplicado a todo tipo de industria, de cualquier sector y nivel de producción, además de permitir ser orientado hacia todas las partes interesadas de una organización.

La confidencialidad de la información por parte de los encuestados se estableció como una limitante para el desarrollo de esta investigación, así como también el nivel de conocimiento de la responsabilidad social por parte de los encuestados. Se recomienda utilizar este modelo propuesto para atender a otros grupos de interés de las empresas de nutrición animal, donde para tal efecto se debe elaborar un instrumento de diagnóstico basado en los temas que sugieren los organismos promotores de la RSE que deben utilizarse para atender a cada uno de diferentes grupos de interés, pues de esta manera se evitan desviaciones que conllevarían a la elaboración de preguntas que obtendrían información de poco valor que, en consecuencia, dificultaría el proceso de identificar correctamente las áreas donde es necesaria la implementación de las acciones de socialmente responsables.

REFERENCIAS

Arriaga, M., Oviedo, R. y Camandona, M. (2013). “La responsabilidad social empresarial en la relación empresa-cliente”. *SaberEs* No. 5, pp. 23-35. Recuperado de <http://www.saberes.fcecon.unr.edu.ar/index.php/revista/article/view/87/192>

Carroll, A. (1979). “A three-dimensional conceptual model of corporate performance”. *The academy of management review*. Vol. 4, No. 4, pp. 497-505

Claridades Agropecuarias. (2017). “La industria de los alimentos balanceados en México y el mundo”. No. 278, pp. 4-7, ISSN 0188-9974. Recuperado de <https://info.aserca.gob.mx/claridades/revistas/278/ca278.pdf>

Cortés, H. y Peña, J. (2015). “De la sostenibilidad a la sustentabilidad. Modelo de desarrollo sustentable para su implementación en políticas y proyectos”. Revista Escuela de Administración de Negocios. No. 78, pp. 40-54. Universidad EAN. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20640430004>

Cueto, C. (2014). “Análisis de la Responsabilidad Social Corporativa de las grandes ciudades en España”. España: Editorial 3Ciencias. ISBN 978-84-942901-8-3

Darshini, P. (2011). “Linking work design and corporate social responsibility through an exploratory model for the interdependency of work characteristics and corporate social responsibility orientation”. Doctorado. Texas A&M University. Recuperado de http://oaktrust.library.tamu.edu/bitstream/handle/1969.1/ETD-TAMU-2011-12_10440/KURUPDISSERTATION.pdf?sequence=2&isAllowed=y

DENUE. (2016). “Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas”. Recuperado de www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denue/

Dopico, A.; Rodríguez, R. y González, E. (2012). “La responsabilidad social empresarial y los stakeholders: un análisis clúster”. Revista Galega de Economía. Vol. 21, No. 1, pp. 1-17. España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/391/39123194005.pdf>

Escudero, M. y García, J. (2014). “La Responsabilidad Social Empresarial y la creación de valor en América Latina”. España: Universidad de Deusto. ISBN 978-84-15759-49-2

Espitia, A. (2015). “La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como elemento estratégico en las mipymes colombianas”. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias. Vol. 4, No. 14, pp. 75-84. Universidad de Carabobo. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215047422008.pdf>

Freeman, R. (1984). “Strategic management: a stakeholder approach”. 2ª Ed. USA: Cambridge University Press

García de los Salmones, M, Pérez, A., Rodríguez del Bosque, I. y San Martín, H. (Enero, 2008). “The influence of corporate social responsibility on financial service evaluations”. 7th International Congress Marketing Trends, Venecia. Recuperado de http://www.esceap.net/conferences/marketing/2008_cp/Materiali/Paper/Fr/GarciadelosSalmones_Perez_RodriguezdelBosque_SanMartin.pdf

García, J. y Madero, S. (2016). “La evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa: Revisión literaria”. Conciencia Tecnológica. No. 51, pp. 38-46. Instituto Tecnológico de Aguascalientes. Aguascalientes, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/944/94446004006.pdf>

Guzmán, M. (2016). “Dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos”. SABER. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente. Vol. 28, No. 4, Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/4277/427751143013/html/index.html>

Haski-Leventhal, D. (2018). “Strategic Corporate Social Responsibility. Tools and theories for

responsible management”. United Kingdom: SAGE Publications Ltd. ISBN: 9781473998018

Husted, B. y Allen, D. (2001). “Toward a model of corporate social strategy formulation”. Proceedings of the Social Issues in Management Division. Academy of Management Conference. Washington D.C., USA

Jaramillo, I. (2015). “Reflexiones acerca de la Responsabilidad Social Empresarial desde su dimensión laboral”. Revista Espiga. No. 30, pp. 9-21, Universidad Estatal a Distancia San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467846263002>

Kakabadse, N., Rozuel, C. y Lee-Davies, L. (2005). “Corporate social responsibility and stakeholder approach: a conceptual review”. International Journal of Business Governance and Ethics. Vol. 1, No. 4, pp. 277–302.

Longinos, J., Arcas, N., Martínez, I. y Olmedo, I. (2012). “Transparencia, gobierno corporativo y participación: claves para la implantación de un código de conducta en empresas de economía social”. Revista de Estudios Cooperativos. No. 108, pp. 86-112. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Madrid, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36723199004>

Molero, G. (2016). “La Responsabilidad Social Empresarial en el contexto del capital social”. Omnia. Vol. 22, No. 3, pp. 46-59, Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/737/73752819004/>

Moon, J. (2014). “Corporate Social Responsibility: A very short introduction”. USA: Oxford University Press. ISBN 978-0-19-967181-6

Navarro, F. (2012). “Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica”. 2ª Edición. España: ESIC Editorial

Ortiz, F. (Marzo, 2015). “La industria de alimento para animales en México y su regulación sanitaria”. Trabajo presentado en Asociación Latinoamericana de Plantas de Rendimiento (ALAPRE) 3er. Congreso Internacional, Cancún, México. Recuperado de http://www.alapre.org/Downloads/Presentaciones_ppt_tercera_conferencia/La_Industria_de_Alimento_para_Animales_en_Mexico_-_Regulacion_Sanitaria.pdf

Pedroza, A. (2016). “La industria alimentaria animal de México 2016”. Consejo Nacional de Fabricantes de Alimentos Balanceados y de la Nutrición Animal, A.C. (CONAFAB). Anuario Estadístico, pp 3-4. Recuperado de <http://cic.zoga.com.mx/pdf/nutricion-La-Industria-Alimentaria-Animal-de-Mexico-2016.pdf>

Porter, M. y Kramer, M. (2006). “Estrategia y sociedad”. Harvard Business Review. ISSN 0717-9952. Vol. 84, No. 12, pp. 42-56. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/148340>

Porter, M. y Kramer, M. (2011). “La creación de valor compartido”. Harvard Business Review. ISSN 0717-9952. Vol. 89, No. 1, pp. 31-49. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3658419>

Ramírez, A. (2013). “La PyME Venezolana sí hace RSE”. Revista RSE Venezuela. Vol. 3, No. 17, pp.36-37.

Ríos, M., López, A. y López, C. (2015). “Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial.

Un estudio empírico”. HOLOS. Vol. 3, pp. 308-320. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. Natal, Brasil. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4815/481547178026.pdf>

Sánchez, Y. y Grau, M. (2017). “Responsabilidad social de las organizaciones”. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A de C.V. ISBN: 978-607-622-736-7

Ventura, B. y Delgado, S. (2012). “Recursos humanos y responsabilidad social corporativa”. España: Ediciones Paraninfo, S. A.

BIOGRAFÍA

Julio César López Figueroa es Doctor en Planeación Estratégica para la Mejora del Desempeño por el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON). Profesor Investigador Auxiliar en Instituto Tecnológico de Sonora. Se puede contactar en Instituto Tecnológico de Sonora campus Náinari, avenida Antonio Caso S/N y E. Kino, Colonia Villa ITSON. C.P. 85130; Ciudad Obregón, Sonora; México.

René Daniel Fornés Rivera es Doctor en Planeación Estratégica para la Mejora del Desempeño por el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON). Profesor Investigador de Tiempo Completo en Instituto Tecnológico de Sonora. Se puede contactar en Instituto Tecnológico de Sonora campus Náinari, avenida Antonio Caso S/N y E. Kino, Colonia Villa ITSON. C.P. 85130; Ciudad Obregón, Sonora; México.

Adolfo Cano Carrasco es Maestro en Optimización de Sistemas Productivos por el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON). Profesor Investigador de Tiempo Completo en Instituto Tecnológico de Sonora. Se puede contactar en Instituto Tecnológico de Sonora campus Náinari, avenida Antonio Caso S/N y E. Kino, Colonia Villa ITSON. C.P. 85130; Ciudad Obregón, Sonora; México.

INVERSIÓN Y ADQUISICIÓN DE ACTIVOS: CASO STARTUP SECTOR ENERGÉTICO

Mario Rene Chan Magaña, Universidad Tecnológica Regional del Sur
Patricia Elizabeth Canto Solís, Universidad Autónoma de Yucatán

RESUMEN

En la búsqueda de un recurso inteligente al planteamiento de un problema tendiente a resolver, entre muchas, una necesidad humana, el proyecto surge como respuesta a una idea que busca la solución o la forma para aprovechar una oportunidad de negocio. El objetivo general del presente estudio es el de analizar la factibilidad financiera del proyecto de inversión consistente en adquisición de un activo en una startups del sector energético con el fin de conocer la rentabilidad económico, financiera y social del mismo, en la búsqueda de satisfacer una necesidad en forma eficiente, segura y rentable. El diseño de este estudio tiene alcance descriptivo transversal, se aplica la metodología de estudio de caso instrumental. Los resultados obtenidos permiten la satisfacción del conjunto de necesidades de autoabastecimiento de energía de los socios, mediante tecnologías limpias con fines distintos al servicio público de energía eléctrica, incluyendo la generación de energía eléctrica por medio de gas natural, y en su caso permitido por la legislación.

PALABRAS CLAVE: Proyecto, Inversión, Empresa Nueva

INVESTMENT AND ACQUIREMENT OF ASSETS: CASE STARTUP ENERGY SECTOR

ABSTRACT

Searching for an intelligent resource to a problem statement to be solved among human needs. The project arises as a response to an idea that seeks the solution or the way to take advantage of a business opportunity. The general objective of this study is to analyze the financial feasibility of an investment project, consisting on acquirement of an asset in an energy sector startups in order to know the economic, its financial and social profitability, in the quest to satisfy a need in an efficient, safe and profitable way. The design of this study has a transversal descriptive aim and an instrumental case study methodology. The obtained results allow the satisfaction of all partners' energy self-sufficiency needs, through clean technologies aimed at purposes other than the public electric power service, including the generation of electric energy through natural gas, and where appropriate permitted by the legislation.

JEL: M15

KEYWORDS: Draft, Investment, Startup

INTRODUCCIÓN

En la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendiente a resolver, entre muchas, una necesidad humana, el proyecto surge como respuesta a una idea que busca solución o la forma para aprovechar una oportunidad de negocio que, por lo general, corresponde

a la solución de un problema de terceros. Siempre que exista una necesidad humana de un bien o servicio, habrá necesidad de invertir, pues hacerlos es la única forma de producir un bien o un servicio. En la actualidad, una inversión requiere una base que la justifique. Dicha base es, precisamente, un proyecto bien estructurado y evaluado que indique la pauta que debe seguirse. De ahí se deriva la necesidad de elaborar los proyectos. Una decisión de este tipo no puede ser tomada por una sola persona con un enfoque limitado, o ser analizado desde un punto de vista. Al identificar un problema que se va a solucionar con el proyecto, deberá, prioritariamente, buscarse todas las opciones que conduzcan al objetivo. Cada opción será un proyecto, (Pacheco y Pérez, 2012). El objetivo general del presente estudio es el de analizar la factibilidad financiera del proyecto de inversión consistente en adquisición de un activo en una empresa nueva del sector energético con el fin de conocer la rentabilidad económica, financiera y social del mismo, en la búsqueda de satisfacer una necesidad en forma eficiente, segura y rentable. Los objetivos específicos consisten en:

Determinar el valor presente neto de los flujos de efectivo del proyecto de inversión consistente en adquisición de un activo de una empresa nueva del sector energético.

Determinar la tasa interna de rendimiento del proyecto de inversión consistente en adquisición de un activo de una empresa nueva del sector energético.

Determinar el período de recuperación del proyecto de inversión consistente en adquisición de un activo de una empresa nueva del sector energético.

Determinar el impacto social que tendrá la adquisición de un activo de una empresa nueva del sector energético.

La principal contribución del proyecto conlleva toda una serie de ventajas, a largo plazo las actividades de reducción de la contaminación se traducirán en beneficios que contrarrestarán los efectos negativos del corto plazo, de forma que los desembolsos corporativos para prevenir, reducir o minimizar el daño ambiental favoreciendo en último extremo a la empresa y sus accionistas, gracias a la mejora en la productividad y la reducción de los costes por daño ambiental y aprovechamiento de insumos y por ende, de un ahorro energético global en el planeta. El desarrollo del presente trabajo está organizado como sigue. En la sección de marco teórico, se integra por los diferentes conceptos asociados al objetivo del proyecto de inversión, así como a la estructura del mismo, el estudio de mercado, el estudio técnico, el estudio administrativo y legal, el estudio económico y la evaluación financiera y finalmente el análisis y administración de riesgos. En la sección de Antecedentes Startups Sector Energético, se hace una descripción de la empresa utilizada para este estudio, la problemática generada y los factores que la afectan. En el apartado de metodología se explican los procesos que se aplicarán para la evaluación del proyecto de inversión. Posteriormente en los resultados se menciona los datos obtenidos del estudio y la manera en que se están cumpliendo el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación. En la penúltima sección se presentan las conclusiones y recomendaciones que derivaron del estudio. Y por último se detallan los anexos, las citas y referencias bibliográficas utilizadas.

MARCO TEÓRICO

Los proyectos de inversión considerados por Cortázar (2001) como unidad económica de planeación deben ser capaces de arrojar rendimientos positivos que favorezcan la creación, desarrollo y fortalecimiento de las plantas productivas nacionales, con el fin de obtener el logro de diversos objetivos políticos, económicos o sociales. (Genera- Crea, Desarrolla, Fortalece). Según Baca (2013), un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana. En este sentido puede haber diferentes ideas, inversiones de monto distinto, tecnología

y metodologías con diverso enfoque, pero todas ellas destinadas a satisfacer las necesidades de ser humano en todas sus facetas, como pueden ser: educación, alimentación, salud, ambiente, cultura, etc.

La propuesta y puesta en marcha de nuevos negocios que respondan a las necesidades de una comunidad son factor clave para su desarrollo económico, tradicionalmente se consideraba emprendedor a todo aquel que tuviera una iniciativa de negocio, aun y cuando éste careciera de innovación o no tuviera potencial de escalamiento, si el negocio lograba vender y mantenerse en sus primeros años se consideraba como un emprendedor exitoso, sin embargo, hoy en día y frente a contextos económicos donde prevalece el libre mercado, con competencia local, nacional y en algunos casos internacional, el emprendimiento no puede seguir diseñándose bajo esquemas tradicionales, por lo que quien crea una idea, debe asegurarse de que ésta tiene alto contenido innovador, ya sea en el producto o servicio que ofrece, en la forma de llevarlo a cabo, en la forma de comercializarlo o en la forma en que logra su escalamiento. En lo mencionado anteriormente está inmerso el Modelo de Negocio de cada una de las organizaciones, que es lo que ha logrado posicionarlas en sus mercados, de acuerdo a (Osterwalder & Pigneur, 2011) “un modelo de negocio describe las bases sobre las que la empresa crea, proporciona y capta valor”. Los mismos autores mencionan los elementos que debe contener el lienzo del modelo de negocios, los cuales se describen a continuación, en la Tabla 1:

Tabla 1: Elementos del Modelo de Negocio

Módulo	Significado
1 Segmento de mercado	Una empresa atiende a uno o varios segmentos de mercado
2 Propuestas de valor	Su objetivo es solucionar los problemas de los clientes y satisfacer sus necesidades mediante propuestas de valor
3 Canales	Las propuestas de valor llegan a los clientes a través de canales de comunicación, distribución y venta
4 Relación con los clientes	Las relaciones con los clientes se establecen y mantienen de forma independiente en los diferentes segmentos de mercado
5 Fuente de ingresos	Las fuentes de ingresos se generan cuando los clientes adquieren las propuestas ofrecidas
6 Recursos clave	Los recursos clave son los activos necesarios para ofrecer y proporcionar los elementos antes descritos
7 Actividades clave	Actividades clave necesarias para ofrecer la propuesta de valor
8 Asociaciones clave	Algunas actividades se externalizan y determinados recursos se adquieren fuera de la empresa
9 Estructura de costes	Los diferentes elementos del modelo de negocio conforman la estructura de costes

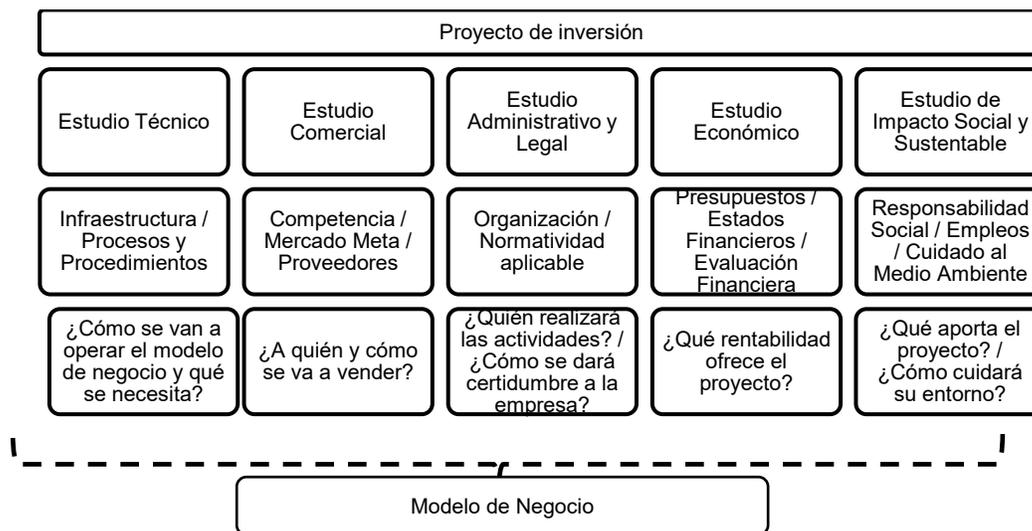
En la tabla se perciben los principales elementos de un modelo de negocio, también conocido como diseño de negocio, es la planificación que realiza una empresa respecto a los ingresos y beneficios que intenta obtener. En un modelo de negocio, se establecen las pautas a seguir para atraer clientes, definir ofertas de producto e implementar estrategias publicitarias, entre muchas otras cuestiones vinculadas a la configuración de los recursos de la compañía. Fuente: elaboración propia, basada en Osterwalder y Pigneur (2011).

Para Duarte, Jiménez y Ruiz, (2007) la evaluación de un proyecto, tiene por objeto identificar qué impacto generará en las personas interesadas en la realización y operación, ya sea físicas o morales. Los más interesados en los proyectos productivo privado son los inversionistas, quienes promueven el proyecto, pero estos, también interesan al gobierno para conocer el impacto que tendrán en el sector económico en el que se desarrollaran y la afectación que se tendrá a nivel nacional. Finalmente, no se debe perder de vista que el objetivo del proyecto de inversión es evaluar la viabilidad de una idea de negocio, y para llegar a ello se realizan estudios cualitativos y cuantitativos, ambos de igual importancia para el emprendedor, por lo que sería un error hacer únicamente caso de los indicadores financieros, sin tomar en cuenta los aspectos cualitativos del proyecto. Como ya se ha expuesto anteriormente, el proyecto de inversión representa una herramienta administrativa para la toma de decisiones y gestión moderna de las organizaciones, en este apartado se explicará la estructura que debe contener, sin embargo, resulta útil mencionar que existen diversos autores que proponen contenidos que varían en su descripción, y que podrían causar confusión en

el emprendedor, pero en esencia, los especialistas coinciden en que todo proyecto de inversión debe realizar los estudios de viabilidad que se muestran en la Figura 1.

En el primer nivel se muestran los 5 distintos estudios de viabilidad a realizar; en un segundo nivel se muestran los principales puntos de análisis en cada uno de los estudios; y finalmente, en el último nivel, con el propósito de facilitar la comprensión de las etapas del proyecto de inversión, se muestran las preguntas básicas que se deberán responder en el contenido de cada uno de los estudios. Es importante resaltar, que todo el proyecto de inversión debe ser realizado tomando como base el modelo de negocio que se propone, o el vigente, en el caso de empresas ya establecidas, puesto que lo que se evalúa se analiza desde la perspectiva de negocios del emprendedor. No hay proyecto de inversión sin modelo de negocio.

Figura 1: Estructura del Proyecto de Inversión



En la Figura 1 se observan las etapas del proyecto de inversión, que inicia con el estudio técnico referente a infraestructura, procesos y procedimientos; estudio de mercado, en el cual se analiza mercado meta, competencia y proveedores; la organización y normatividad es realizada en el estudio administrativo y legal; lo económico financiero en el estudio económico y finalmente lo referente a el estudio del impacto social y sustentable. Fuente: Elaboración propia (2016).

Un estudio de prefactibilidad lleva la investigación a un nivel más profundo que el perfil, se constituye con información de fuentes secundarias de información que aún no es demostrativa, pero que es útil en la presentación de un panorama de la inversión. Por lo general, los estudios que contiene un análisis de prefactibilidad son:

- Estudio de mercado
- Estudio técnico
- Estudio administrativo
- Estudio financiero

A través de estos estudios se busca proyectar los costos y los beneficios que deben contemplarse en el proceso de formulación del proyecto de inversión. Son útiles al basar el establecimiento de objetivos en metas realistas a las cuales se alinearán el resto de estrategias y las actividades a desarrollar. Factibilidad: esta etapa en la formulación de un proyecto de inversión se basa en información de primera mano y en antecedentes precisos. Adicionalmente a los estudios que se realizan para estudiar la prefactibilidad del proyecto, es usual incluir estudios que consideren la sensibilidad del proyecto a variaciones en las condiciones económicas en las cuales se desenvuelve. Esto es de particular importancia en el análisis del financiamiento, y en el análisis de precios, para saber qué tanto podrían reducirse éstos sin afectar la

rentabilidad de la inversión. Para Hernandez, Hernández y Hernández (2005) el estudio de mercado es uno de los análisis más importantes y complejos que debe realizar el investigador. Mas que centrar la atención en el consumidor y la cantidad del producto que demandará, tiene que estudiar los mercados, proveedores, competidores y distribuidores e incluso cuando así se requiere, las condiciones del mercado externo.

El estudio técnico, como menciona Palacio (2003), tiene como finalidad proporcionar información para cuantificar monetariamente el monto de las inversiones, necesidades de capital, mano de obra, recursos materiales para la puesta en marcha y posterior funcionamiento del proyecto, para proyectar los flujos de caja que harán posible las evaluaciones posteriores, los requerimientos de equipo para la operación, su disposición en la planta, necesidades de espacio físico para su operación y costos de operación, dando por resultado la definición de la función de producción que optimice la utilización de los recursos disponibles para la elaboración de un bien o servicio del proyecto. Según Baca (2013), los objetivos del análisis técnico-operativo de un proyecto son los siguientes:

- Verificar la posibilidad técnica de la fabricación del producto que se pretende.
- Analizar y determinar el tamaño óptimo, la localización óptima, los equipos, las instalaciones y la organización requeridos para realizar la producción.

También indica que las partes que conforman un estudio técnico son las siguientes:

- Análisis y determinación de la localización óptima del proyecto.

La localización óptima de un proyecto es la que contribuye en mayor medida a que se logre la mayor tasa de rentabilidad sobre el capital u obtener un costo unitario mínimo, el cuál considera factores dominantes y factores emocionales. Se define en dos ámbitos: el de la macro localización en donde se define la región o zona, la ubicación de la macro zona dentro de la cual se establecerá un determinado proyecto; y el de la micro localización donde se determina el lugar específico donde se ubicará el proyecto, indica cuál es la mejor alternativa de instalación de un proyecto dentro de la macro zona elegida. El estudio administrativo y legal consiste en determinar la organización que deberá ser considerada por la empresa como planeación estratégica, estructura organizacional, aspectos legales, fiscales, laborales. Como indica Reyes Ponce, citada por Hernández, Hernández, Hernández (2007), organización es la estructura técnica de las interacciones que se deben dar entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una organización social. El análisis económico de proyectos de inversión consiste en medir la eficiencia en el uso de los recursos, determinando el verdadero impacto en la economía de un país. En palabras de Duarte, Jimenez, Ruiz (2007) el objetivo del análisis económico es determinar la rentabilidad y costos con respecto al país, la población y su impacto en la economía, encaminada a precisar el precio económico de cada factor de producción, descontando las distorsiones del mercado y la subvaloración o sobrevaloración de los bienes o servicios en los mercados nacionales e internacionales. Este apartado resume los indicadores encontrados en Morales y Morales (2009) y Pacheco & Pérez (2012)

Período de recuperación (PR). Es el mínimo tiempo en el que puede recuperarse la inversión realizada. Es importante debido a que por lo general plazos largos se asocian a mayores riesgos de inversión. En el caso particular de México, las inversiones con duraciones superiores a seis años pueden afectarse debido a las políticas gubernamentales establecidas en la Agenda Nacional y el Plan Nacional de Desarrollo (PND) correspondientes. Una forma de estimar el plazo mínimo de recuperación está dada por la relación

$$PR = \frac{IIN}{FNE} \tag{1}$$

En la relación anterior, IIN representa la inversión inicial neta y FNE representa el flujo neto de efectivo por período. Este indicador proporciona una estimación inicial, pero presenta dos desventajas principales:

no considera la pérdida de valor de los flujos de efectivo a través del tiempo y supone un FNE igual durante cada uno de los períodos de la inversión.

Valor presente neto (VPN). Se utiliza para comparar los beneficios económicos obtenidos del proyecto con el desembolso económico realizado. Toma en cuenta la pérdida de valor de dinero a través del tiempo, así como el beneficio que puede obtenerse al final de la vida económica del proyecto, también conocido como valor de salvamento (VS). Se calcula a través de la expresión

$$VPN = \sum_{j=1}^n \frac{FNE_j}{(1+i)^j} - \left[IIN - \frac{VS}{(1+i)^n} \right] \quad (2)$$

En la igualdad anterior, i representa la mínima tasa de rendimiento exigida por los inversionistas. Cuando el VPN es mayor a cero, esto indica que los beneficios obtenidos de la inversión son superiores a los costos en los que se incurren por invertir.

Tasa Interna de Retorno (TIR). Es la tasa de rendimiento que garantiza un VPN igual a 0. Como indicador, es favorable siempre que toma valores mayores a la tasa de financiamiento utilizada en el proyecto de inversión.

La TIR es un criterio importante porque reduce el análisis de factibilidad financiera a la comparación de la tasa mínima de rendimiento exigible por los inversionistas con el valor arrojado por la TIR. Es tan relevante que incluso se han desarrollado formas de estimar esta tasa a través de métodos numéricos e incluso criterios como la TIR modificada.

Relación de Costo – Beneficio. Es un porcentaje que mide el beneficio de la inversión en términos de la inversión inicial. Su resultado esta en cuantas veces se recupera la inversión de los años asignados al proyecto.

$$CB = \left(\frac{\sum_{j=1}^n \frac{FNE_j}{(1+i)^j}}{\left[IIN - \frac{VS}{(1+i)^n} \right]} - 1 \right) * 100 \quad (3)$$

En términos de la gestión empresarial, la evaluación de las inversiones a través de este índice permite decidir si la institución ha experimentado un crecimiento financiero. Estos criterios, aunados a los análisis de impacto ambiental y al estudio de mercado, proporcionan un marco de referencia para el análisis financiero del proyecto. Sin embargo, también surge la interrogante de cómo estimar los elementos financieros utilizados en las expresiones anteriores, desde los flujos de efectivo netos hasta la inversión inicial.

Antecedentes Statup Sector Energetico

El caso de estudio es de una empresa dedicada a la generación de energía eléctrica que, con la inversión en una planta de cogeneración eléctrica, genera la suficiente producción de energía para vender a un grupo de empresas industriales con tres plantas importantes, dos ubicadas en Mérida, Yucatán y otra ubicada en Celaya Guanajuato, el excedente de energía que se genera será vendido a la Comisión Federal de electricidad. De igual forma vende a este grupo industrial el vapor que se produce en la generación de electricidad y ahorros en calentamiento. La empresa relacionada con el proyecto de inversión se constituye en noviembre de 2013, bajo el régimen de Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable (SAPI de CV), conformando su capital por la aportación de un grupo de empresas con capital 100% yucateco, que pertenecen al sector industrial, en el rubro manufacturero, subsector de la industria alimentaria. Esta empresa surge para dedicarse a la generación de energía eléctrica y vapor para la

satisfacción del conjunto de necesidades de autoabastecimiento de sus socios de conformidad con la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica y su Reglamento, en el entendido que dicha generación de energía podrá darse de forma eficiente, mediante tecnologías limpias con fines distintos al servicio público de energía eléctrica, incluyendo la generación de energía eléctrica por medio de gas natural, y en su caso permitidos por la legislación. De igual forma a la venta del excedente de energía eléctrica y vapor que resulte como excedente del proceso de generación y que no puedan consumir los accionistas para su autoabastecimiento, de conformidad con lo que las leyes, reglamentos y normativas de la materia permitan en su momento.

METODOLOGIA

El diseño de este estudio tiene alcance descriptivo transversal, ya que abarca un período de tiempo, con enfoque cualitativo, en la que se aplica la metodología de Estudio de caso instrumental, que consiste en explorar a profundidad un programa, un evento, una actividad, un proceso, o uno, o más individuos. Este caso está limitado por el tiempo y la actividad, y el investigador recoge información detallada utilizando una variedad de procedimientos de obtención de datos en un período de tiempo con el objetivo de recoger significados de los participantes, enfocarse en un fenómeno en particular, incorporar valores personales dentro del estudio, estudiar el contexto o escenario de los participantes, validar la precisión de los hallazgos, hacer interpretaciones de los datos, crear una agenda para cambios o reformas y colaborar con los participantes. El horizonte de estudio de la empresa comprende la revisión de 15 periodos para determinar en su caso la factibilidad del proyecto, así como la obtención del mayor rendimiento sobre la inversión, con base en los estudios realizados dentro del proceso de evaluación del mismo.

En el flujo de efectivo determinado se aplican herramientas de valuación financiera, teniendo como base los análisis de rentabilidad económica basados principalmente en el VAN, TIR, Periodo de recuperación (PAYBACK) y relación de costo beneficio. Se toma en cuenta, para el escenario probable, un tipo de cambio de 18.4715 del 7 de septiembre 2016, de las pantallas de Banco Monex, una tasa impositiva (Impuesto sobre la Renta) del 30%, y una tasa de depreciación de los equipos de 10%, se realiza el cálculo de ingresos, costos y gastos del primer año y para los proyectados a 15 años, se considera una inflación del 4% para cada año. El costo de capital está considerado por la decisión de los inversionistas en acta de asamblea, de obtener un 5% de tasa sobre el proyecto, no empleando préstamo financiero para ejecutar el proyecto. La vida útil de los equipos es de 20 años. En la determinación del escenario pesimista se consideró un incremento en el precio del gas natural de un 20% y en el escenario optimista se tomó en cuenta la apreciación del peso a un tipo de cambio de 17.60. Cabe mencionar que el proyecto no requirió financiamiento externo sino interno por parte de los accionistas, quienes exigen una tasa de descuento del 5% de descuento, la cual representa el costo financiero que ellos estarían obligados a pagar si obtienen un crédito a una tasa libor mas puntos.

RESULTADOS

Para determinar los resultados se conoció el monto de la inversión mínima requerida del proyecto, que contempla la inversión en activos fijos tangibles, tales como terreno, maquinaria, obra civil, así como la adquisición de equipos auxiliares, entre otros, para el inicio de operación. Por lo tanto, la inversión total de este proyecto en particular está basada en los requerimientos necesarios para poner en funcionamiento la planta de cogeneración quedando definida en la Tabla 2.

El terreno cuenta con 2,805.00 M². En Obra Civil se encuentran las bases donde estarán asentados los equipos. La maquinaria y equipo está conformado por 3 motores reciprocantes. Los equipos auxiliares están conformados por bombas de agua, calderas, radiadores, tableros control, reveladores diferenciales, transformadores de potencia, tanques de agua, tubería. Los seguros cubren construcción e instalación del equipo. El caso de la empresa, se resuelve utilizando el proceso de preparación y evaluación del proyecto

sugerido por Baca (2013) ya que es el que mejor se adapta a las necesidades de la organización. El proceso consiste en realizar una serie de estudios que validen la decisión de emprender el proyecto de inversión consistente en la adquisición de una planta de cogeneración eléctrica.

Tabla 2: Integración del Monto de Inversión

Inversión Total	
(Cifras expresadas en miles de pesos)	
Terreno	\$1,050
Obra Civil	\$14,771
Maquinaria y Equipo	\$236,334
Equipos Auxiliares	\$44,313
Seguros	\$924
Inversión Total Fija	\$297,391

La Tabla 2 menciona la inversión original efectuada en los rubros de terreno, obra civil, maquinaria y equipo, equipos auxiliares y seguros. El monto original de la inversión comprende, además del precio del bien, los impuestos efectivamente pagados con motivo de la adquisición o importación del mismo a excepción del impuesto al valor agregado, así como las erogaciones por concepto de derechos, cuotas compensatorias, fletes, transportes, acarreos, seguros contra riesgos en la transportación, manejo, comisiones sobre compras y honorarios a agentes aduanales. Fuente: Elaboración propia con base en datos del proyecto (2016).

La evaluación financiera del proyecto tiene como base los análisis de rentabilidad económica, en el que principalmente tenemos cuatro evaluaciones: Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), Tiempo de Recuperación de la Inversión y Relación Costo-Beneficio, todos estos con base en el Flujo de Efectivo. El Valor Actual Neto, este método de evaluación, considera el valor del dinero a través del tiempo al trasladar los resultados obtenidos en cada periodo durante los 15 años de valuación a valor presente, y representa la utilidad que obtiene el inversionista después de haber recuperado la inversión, con la rentabilidad exigida.

En la Tabla 3 se observa que la evaluación del proyecto, mediante el criterio de Valor Actual Neto (VAN), nos determina que este proyecto es financieramente rentable, ya que la suma de sus flujos netos de efectivo descontados, menos la inversión da como resultado 156,460 (miles de peso), $VAN > 0$: El Proyecto en un escenario probable se acepta. La Tasa Interna de Retorno (TIR), evalúa el proyecto en función de una tasa única de rendimiento, donde el $VAN=0$. En este proyecto la sensibilidad marcada por la Tasa Interna de Retorno obtenida, da un margen amplio de operación, ya que la tasa de descuento utilizada para el cálculo del VAN, es del 5%, y la obtenida en la TIR es del 11.4% en un escenario probable.

El periodo de recuperación de la planta de cogeneración es de 9 años 7 meses, tiempo mucho menor a la vida útil del proyecto, que es de 20 años. La relación Beneficio Costo es la razón porcentual entre los ingresos y egresos generados por el proyecto. Es un indicador que nos dice cuánto gana el proyecto por cada peso invertido en el mismo. En la parte inferior de la Tabla 3 se determina que la rentabilidad beneficio/costo en un escenario probable es de 1.53, por lo que también se acepta el proyecto.

Para el análisis de sensibilidad se consideraron dos variables, una pesimista y otra optimista, independientemente del análisis probable descrito anteriormente, donde el valor a considerar en el escenario pesimista, es el precio de gas natural con un incremento del 20%, y en el escenario optimista, la variable a considerar es la apreciación del peso, con un tipo de cambio de 17.60.

Tabla 3: Flujos Netos de Efectivo Descontados en Escenario Probable Con Cálculo de Indicadores Financieros

		Inversión Inicial		\$297,391		(16.100 dlls)	
		Tasa Descuento		5%			
		Tasa impositiva		30%			
		Flujo Anual		Flujos Netos Efectivo Descontados			
		Mensual	Acumulado	Mensual	Acumulado		
	1	\$41,753	-\$255,638	\$39,765	-\$257,626		
	2	\$39,734	-\$215,903	\$36,040	-\$221,586		
	3	\$41,715	-\$174,188	\$36,035	-\$185,550		
	4	\$40,478	-\$133,710	\$33,301	-\$152,249		
	5	\$24,295	-\$109,416	\$19,036	-\$133,214		
Años	6	\$47,515	-\$61,901	\$35,457	-\$97,757		
	7	\$44,716	-\$17,185	\$31,779	-\$65,979		
	8	\$10,222	-\$6,962	\$6,919	-\$59,060		
	9	\$55,182	\$48,220	\$35,571	-\$23,489		
	10	\$53,701	\$101,920	\$32,967	\$9,479		
	11	\$56,240	\$158,160	\$32,882	\$42,361		
	12	\$55,583	\$213,744	\$30,951	\$73,312		
	13	\$40,005	\$253,749	\$21,215	\$94,527		
	14	\$63,854	\$317,602	\$32,250	\$126,778		
	15	\$61,708	\$379,310	\$29,683	\$156,460		
		\$676,701		\$453,851			
Indicadores							
	Valor Presente Neto (VPN)			\$156,460			
	Tasa Interna de Rendimiento anual (TIR)			11.4%			
	Costo/Beneficio			1.53			
	Periodo de Recuperación (Años)			9.7			
	Periodo de Recuperación en Libros (Años)			8.13			

La Tabla 3 refleja los importes de inversión inicial, tasa de descuento aplicada a los flujos de efectivo generados por el proyecto así como la tasa impositiva. La evaluación financiera del proyecto tiene como base los análisis de rentabilidad económica, en el que principalmente tenemos cuatro evaluaciones: Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), Tiempo de Recuperación de la Inversión y Relación Costo-Beneficio, todos estos con base en el Flujo de Efectivo. El resultado obtenido nos indica que el proyecto debe de aceptarse. Fuente elaboración propia con base en datos del proyecto (2016).

Tabla 4: Flujos Netos de Efectivo Descontados en Escenario Pesimista Con Cálculo de Indicadores Financieros (Incremento en el Precio de Gas Natural en un 20%)

Inversión Inicial		\$297,391			
Tasa Descuento		5%			
	Flujo Anual		Flujos Netos Efectivo Descontados		
	Mensual	Acumulado	Mensual	Acumulado	
Años	1	\$35,152	-\$262,239	\$33,478	-\$263,913
	2	\$32,869	-\$229,370	\$29,813	-\$234,100
	3	\$34,575	-\$194,795	\$29,867	-\$204,233
	4	\$33,052	-\$161,743	\$27,192	-\$177,041
	5	\$16,572	-\$145,172	\$12,985	-\$164,056
	6	\$39,483	-\$105,688	\$29,463	-\$134,593
	7	\$36,363	-\$69,325	\$25,842	-\$108,751
	8	\$1,535	-\$67,790	\$1,039	-\$107,712
	9	\$46,148	-\$21,642	\$29,747	-\$77,965
	10	\$44,305	\$22,662	\$27,199	-\$50,765
	11	\$46,468	\$69,131	\$27,169	-\$23,596
	12	\$45,421	\$114,551	\$25,292	
	13	\$29,435	\$143,987	\$15,610	\$17,306
	14	\$52,862	\$196,848	\$26,699	\$44,004
	15	\$50,276	\$247,124	\$24,184	
	\$544,516		\$365,579		
Indicadores					
Valor Presente Neto (VPN)		\$68,188			
Tasa Interna de Rendimiento anual (TIR)		8.0%			
Costo/Beneficio		1.23			
Periodo de Recuperación (Años)		11.9			
Periodo de Recuperación en Libros (Años)		9.49			

La Tabla 4 refleja los importes de inversión inicial, tasa de descuento aplicada a los flujos, así como la tasa impositiva, generados por el proyecto pesimista, el cual considera un incremento del 20% en el gas natural. La evaluación financiera del proyecto tiene como base los análisis de rentabilidad económica, en el que principalmente tenemos cuatro evaluaciones: Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), Tiempo de Recuperación de la Inversión y Relación Costo-Beneficio, todos estos con base en el Flujo de Efectivo. El resultado obtenido nos indica que el proyecto debe de aceptarse. Fuente elaboración propia con base en datos del proyecto (2016).

Analizando el escenario pesimista de la Tabla 4 y el optimista de la Tabla 5, se puede determinar que el proyecto es financieramente rentable, en ambos escenarios el VAN es mayor a cero. En el escenario pesimista el VAN es 68,188 miles de pesos, en el escenario optimista el VAN es 177,605 miles de pesos, los dos escenarios son aceptados. La tasa interna de rendimiento para el escenario pesimista es de 8%, contra un 12% del escenario optimista, mostrando los dos resultados ser superiores al costo de capital de un 5% solicitado por los accionistas en acta de asamblea. En la variable optimista el periodo de recuperación es de 9 años, 2 meses, al bajar el tipo de cambio en contraparte el escenario pesimista tarda más en recuperarse la inversión hasta 11 años, 9 meses. En la relación costo beneficio, en la variable optimista el

inversionista, recupera su inversión 1.63 veces, mientras que en la pesimista el inversionista recupera 1.23 veces.

Tabla 5: Flujos Netos de Efectivo Descontados en Escenario Pesimista Con Cálculo de Indicadores Financieros (Apreciación del Peso Con Tipo de Cambio de 17.60)

Inversión Inicial		\$283,360			
Tasa Descuento		5%			
		Flujo Anual		Flujos Netos Efectivo Descontados	
		Mensual	Acumulado	Mensual	Acumulado
Años	1	\$42,285	-\$241,075	\$40,272	-\$243,088
	2	\$40,288	-\$200,787	\$36,542	-\$206,546
	3	\$42,291	-\$158,496	\$36,532	-\$170,014
	4	\$41,076	-\$117,420	\$33,793	-\$136,220
	5	\$24,917	-\$92,503	\$19,523	-\$116,697
	6	\$48,162	-\$44,341	\$35,940	-\$80,758
	7	\$45,389	\$1,048	\$32,257	-\$48,501
	8	\$10,922	\$11,971	\$7,393	-\$41,108
	9	\$55,910	\$67,881	\$36,040	-\$5,068
	10	\$54,458	\$122,339	\$33,432	
	11	\$57,027	\$179,366	\$33,343	\$61,708
	12	\$56,402	\$235,769	\$31,407	\$93,114
	13	\$40,856	\$276,625	\$21,667	\$114,781
	14	\$64,739	\$341,364	\$32,698	\$147,479
	15	\$62,629	\$403,993	\$30,126	
		\$687,353		\$460,965	

Indicadores	
Valor Presente Neto (VPN)	\$177,605
Tasa Interna de Rendimiento anual (TIR)	12.5%
Costo/Beneficio	1.63
Periodo de Recuperación (Años)	9.2
Periodo de Recuperación en Libros (Años)	6.98

La Tabla 5 refleja los importes de inversión inicial, tasa de descuento aplicada a los flujos, así como la tasa impositiva, generados por el proyecto optimista, el cual considera una apreciación del peso con un tipo de cambio de \$ 17.60 dls. La evaluación financiera del proyecto tiene como base los análisis de rentabilidad económica, en el que principalmente tenemos cuatro evaluaciones: Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), Tiempo de Recuperación de la Inversión y Relación Costo-Beneficio, todos estos con base en el Flujo de Efectivo. El resultado obtenido nos indica que el proyecto debe de aceptarse. Fuente elaboración propia con base en datos del proyecto (2016).

CONCLUSIONES

La empresa es constituida por la aportación de un grupo de empresas con capital 100% yucateco, que pertenecen al sector industrial, en el rubro manufacturero, subsector de la industria alimentaria, con

presencia importante en el sureste de la república, conformada por dos plantas productoras en Mérida y una recién modernizada en Celaya, Guanajuato, los centros de distribución están estratégicamente ubicados en 7 estados de la república. El proyecto de instalación de una planta de cogeneración eficiente surge con la necesidad de hacer más eficiente el rendimiento económico de las plantas a través de la reducción de costos operativos, al mismo tiempo que garantiza la continuidad en el suministro de energía eléctrica, impulsando la creación de valor para sus clientes y proveedores. Es indudable que un sistema de cogeneración de energía se proyecta fundamentalmente para ahorrar dinero e incluso, para generar dinero, premisas primordiales en el ejercicio empresarial. Entre algunos de sus beneficios está el Incremento la competitividad de la industria, precios atractivos y sobre todo no requiere de programas de subsidios.

En cuanto a la valuación financiera realizada para analizar la viabilidad del proyecto se determina en primera instancia un escenario real donde el VAN es 156, 460 miles de pesos con una tasa de descuento del 5%, de igual forma, se determinaron para el análisis de sensibilidad dos escenarios, uno optimista donde se contempla un repunte del peso con respecto al dólar debido a la finalización de las elecciones presidenciales de Estados Unidos y confianza de los inversionistas en un T.C. de \$ 17.60, y el pesimista consistente en un incremento del precio del gas natural y sin cambios en la paridad dólar – peso. Con base en lo anterior se pudo determinar que el proyecto es financieramente rentable, en todos los escenarios el VAN es mayor a cero. En el escenario pesimista el VAN es 68,188 miles de pesos, en el escenario optimista el VAN es 177,605 miles de pesos, por lo cual los tres escenarios son aceptados.

En cuanto a la Tasa interna de rendimiento en el escenario real se obtuvo 11.04% para el escenario pesimista fue del 8%, contra un 12.5% del escenario optimista, mostrando los dos resultados ser superiores al costo de capital de un 5% solicitado por los accionistas en acta de asamblea. Se determina el periodo de recuperación del proyecto para la implementación de una planta de cogeneración eléctrica, donde el resultado real es de 9 años, 7 meses, para la variable optimista el periodo de recuperación es de 9 años, 2 meses, al bajar el tipo de cambio, en contraparte el escenario pesimista tarda más en recuperarse la inversión hasta 11 años, 9 meses, en todos los escenarios el periodo de recuperación es menor a la vida útil del proyecto. Finalmente, en la relación costo beneficio, el escenario real representa 1.53 veces la inversión, en la variable optimista el inversionista, recupera su inversión 1.63 veces, mientras que en la pesimista el inversionista recupera 1.23 veces. El análisis de rentabilidad realizado muestra que el proyecto de implementación de una planta de cogeneración de energía es viable por los rendimientos que arrojan los indicadores, es un proyecto donde el riesgo es bajo, cuenta con un mercado delimitado por sus accionistas.

Sumamente importante para la empresa será el evitar realizar paros en las plantas de producción al verse suspendido el servicio de energía por causas ajenas a la misma, que la ponen en riesgo de incumplimientos de entregas programadas e incremento en los costos. Es de considerarse que sería la primera planta de este enfoque en el sureste de la república, que generara un empuje a la economía de nuestro estado. Este proyecto es el reflejo del gran esfuerzo realizado por los inversionistas para contribuir a la sociedad yucateca con la creación de empleos y el consumo de bienes y servicios que traerán beneficios a la economía. El grupo industrial está comprometido con el medio ambiente, por lo que está en la búsqueda de nuevas tecnologías que estén a la vanguardia y al mismo tiempo sean amigables con el medio ambiente. Dado que básicamente son los ahorros o beneficios los que justifican dicho proyecto, el proceso previo a la toma de decisión tendrá como objeto fundamental determinar si realmente la cogeneración de energía es una opción que permite alcanzar esas metas.

REFERENCIAS

Baca, G. (2013). Evaluación de proyectos. México: McGraw Hill.

Cortázar, A. (2001). Introducción al análisis de proyectos de inversión. México: Editorial Trillas

Hernández, A., Hernández, A., y Hernández, A. (2005). *Formulación y evaluación*

Morales, J., y Morales, A. (2009). *Proyectos de inversión: Evaluación y formulación*. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores s.a. de c.v.

Osterwalder, A., y Pigneur, Y. (2011). *Generación de Modelos de Negocio*. España: Deusto.

Pacheco, C., y Pérez, G. (2012). *El proyecto de inversión como estrategia gerencial*. México: IMCP.

Palacios, J. (2003). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión*. México

Duarte, T, Jiménez, E. y Ruiz, M (2007). *Análisis económico de proyectos de inversión*. *Scientia Et Technica*, vol. XIII, núm. 35, agosto, 2007, pp. 333-338, Universidad Tecnológica de Pereira Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84903558>

BIOGRAFÍA

El profesor Mario René Chan Magaña es profesor investigador de tiempo completo de la carrera de contaduría y miembro del Cuerpo Académico de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Tecnológica Regional del Sur (UTRSUR). Es Doctor en Ciencias de la Administración por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México. Al profesor se le puede contactar en tablaje catastral No. 792 vía del ferrocarril Mérida – Peto en Tekax de Álvaro Obregón, teléfono 019979740947 al 50.

Patricia Elizabeth Canto Solís es consultor empresarial y gerente de tesorería en un importante grupo industrial del sector alimentos en Yucatán. Es contador público con maestría en finanzas por parte de la Universidad Autónoma de Yucatán.

LA NECESIDAD DE UNA NUEVA ESTRUCTURA AL RÉGIMEN DE LAS PERSONAS FÍSICAS CON SERVICIOS PROFESIONALES EN MÉXICO

Cristian Gonzalo Gámez Villegas, Universidad Autónoma de Baja de California
José de Jesús Moreno Neri, Universidad Autónoma de Baja California

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer cuáles son las necesidades en materia impositiva de los profesionistas independientes en México, así como demostrar que no por el hecho de tener alguna licenciatura ni posgrado se tiene la capacidad contributiva como lo exige el Estado. Por lo cual se realizaron comparaciones entre diferentes legislaciones fiscales, se tomó como referencia a Francia, de acuerdo con Xirau (2014) es el país con mejores condiciones fiscales para los profesionistas, también se realizó comparación con el país argentino por presentar similitudes con México, de lo anterior se obtiene que la legislación mexicana hace distinción entre personas físicas que brindan servicios que requieren título profesional y las que no lo requieren, excluyéndolos de una serie de facilidades administrativas y fiscales que pudieran obtener si pertenecieran al Régimen de Incorporación Fiscal, régimen creado para combatir la informalidad y dar oportunidades de crecimiento, y en consecuencia los obliga a pertenecer al régimen de las personas físicas con actividades empresariales y profesionales dotándolo de una carga administrativa y fiscal excesiva, lo cual ha generado inconformidad e informalidad en este sector, ya que es más factible para muchos ejercer su profesión sin pagar impuestos que contribuyendo, generando otro problema denominado evasión fiscal, derivado de lo anterior se proponen modificaciones a la Ley del Impuesto Sobre la Renta y estructurar el Régimen aplicable a personas físicas con servicios profesionales.

PALABRAS CLAVE: Política Fiscal, Reformas Estructurales, Profesionistas Independientes y Cargas Fiscales

THE NEED FOR A NEW STRUCTURE TO THE REGIME OF PHYSICAL PERSONS WITH PROFESSIONAL SERVICES

ABSTRACT

The objective of this research was to establish what the tax needs of independent professionals in Mexico are, as well as to demonstrate that not having a bachelor's degree or a postgraduate degree has the tax capacity as required by the State. Therefore, comparisons were made between different tax laws, it was taken as a reference to France, according to Xirau (2014) it is the country with the best fiscal conditions for professionals, a comparison was also made with the Argentine country due to its similarities with Mexico, from the foregoing, Mexican legislation distinguishes between natural persons who provide services that require professional title and those who do not require it, excluding them from a series of administrative and fiscal facilities that they could obtain if they belonged to the Fiscal Incorporation Regime, a regime created to combat informality and give opportunities for growth, and consequently obliges them to belong to the regime of taxpayers with business and professional activities, endowing them with an excessive administrative and fiscal burden, which has generated dissatisfaction and informality in this sector, since it is more feasible for many exercise their profession without paying taxes

that contribute, generating another problem called tax evasion, derived from the above proposed amendments to the Law of Income Tax and structure the scheme applicable to natural persons with professional services.

JEL: H24, H26, H30, H55, M40, M48, Z18

KEYWORDS: Fiscal Policy, Structural Reforms, Independent Professionals and Tax Charges

INTRODUCCIÓN

La sociedad no es estática, evoluciona, va cambiando conforme pasa el tiempo, las necesidades colectivas y particulares hacen que el rumbo de la sociedad tome un nuevo sendero y con ello sus políticas. Hoy en día las personas están optando por ser sus propios jefes, para tener independencia y libertad económica, desde algunos años se observa un aumento en los denominados profesionistas independientes o freelance, Valderrain (2015) afirma que el 53% de los profesionistas en México laboran por su cuenta. Sin embargo, no siempre resulta fácil independizarse y dejar de laborar para alguien más de manera subordinada, Saldivar (2017) menciona que existen diversos retos a los cuales deben enfrentarse los profesionistas independientes, entre ellos la competencia; porque no basta con conseguir clientes sino mantenerlos, y en efecto este factor suele ser uno de los obstáculos más grandes para los profesionistas independientes sobre todo cuando se enfrentan a competencias desleales. Asimismo, García menciona que otro factor que impide laborar como profesionista independiente es el poco o nulo conocimiento que se tiene en materia contable o fiscal, es decir, desconocen si deben o no darse de alta ante el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) o actualizar su situación fiscal, si requerirán de un contador o no, si es costoso pagar impuestos, las obligaciones que deberán cumplir o si están eximidos de ellas.

Es evidente que la forma de brindar un servicio no es como antes, la tecnología ha brindado nuevas alternativas para realizar prácticamente cualquier actividad y resolver distintos problemas sin necesidad de estar frente a frente, estas cuestiones permiten que más de una persona tome la decisión de trabajar por su cuenta, pero hay situaciones que hacen que algo sencillo se vuelva complicado como lo son los impuestos. De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en su último censo 2017 calcula que existen al menos 542,289 personas físicas que prestan servicios profesionales informalmente, es decir no están contribuyendo al gasto público de manera directa, si este número se compara con los contribuyentes del régimen de las personas físicas con actividades empresariales y profesionales, que es el régimen aplicable a los profesionistas independientes, es un porcentaje representativo (16.11%) ya que registrados ante el RFC hay solo 3,364,147 sin embargo no se tiene por separado cuantos en este régimen son por servicios profesionales o actividades empresariales, pero se calcula que por servicios profesionales sean menos de un millón.

Es decir, posiblemente hay un número similar de profesionistas en la informalidad que en la formalidad, lo cual representa una fuga importante de ingresos para el Estado, por lo cual resulta de suma importancia estudiar dicha problemática que afecta a la sociedad en su conjunto y no solo a unos cuantos. En el año 2014 se reformaron las leyes fiscales eliminando algunos regímenes fiscales y creando otros, entre ellos el Régimen de Incorporación Fiscal, régimen diseñado para combatir la informalidad, no obstante para poder pertenecer a este régimen se deberían cumplir con ciertas condicionantes, entre ellas ser persona física que realice actividades empresariales o preste servicios para los cuales no requiera de título profesional y no exceda de 2 millones de ingresos al año, cumpliendo estas condiciones se podría acceder al régimen que en desde un principio otorga facilidades administrativas y fiscales. Entre las facilidades o estímulos se encuentra que el primer año se tiene una reducción del 100% de Impuesto Sobre la Renta (ISR) y cada año de manera consecutiva disminuirá en un 10% la reducción, así mismo el primer año también se tendría la reducción del 100% del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y para aquellos que solo

realicen operaciones con el público en general y no excedan de \$300,000.00 de ingresos tendrían la reducción del 100% de ISR e IVA en los años que tributasen en el régimen de incorporación fiscal.

Otros beneficios que se cuenta al pertenecer al RIF es que todo aquel activo adquirido como lo es un automóvil, una laptop, un escritorio, etc. se considere como gasto pudiéndolo deducir en el periodo de erogación y no vía depreciación que implica solo poder deducir una parte cada mes del activo, un beneficio más es el presentar declaraciones de impuestos definitivas cada dos meses, eximirlos de declaraciones anuales o informativas, sin embargo la interrogante es si este régimen pretendía combatir la informalidad y se tiene que hay más de 500 mil profesionistas independientes en la informalidad los excluyen, al respeto en la exposición de motivos se señaló:

En lo que se refiere a la prestación de servicios que no requieren título profesional para su realización, es importante mencionar que la misma generalmente, está relacionada con una actividad empresarial, es decir, en la mayoría de los casos se acompaña de la venta de algún producto que se complementa a la actividad que se presta, tal es el caso, por ejemplo, del servicio de instalación, mantenimiento y reparación de las conducciones de agua y otros fluidos, así como de otros servicios sanitarios (fontanería), en los cuales además se proporcionan y se cobran como parte del servicio los materiales necesarios para llevar a cabo las reparaciones (productos químicos, tubería, artículos de cobre, etc.). Por tal razón el esquema que se propone está dirigido, entre otros, a las personas físicas que prestan servicios cuyo ejercicio no requiere título profesional, toda vez que, en la mayoría de los casos, este tipo de contribuyentes, por la propia naturaleza de las funciones requieren de una mayor simplicidad para el cálculo y entero de impuestos. Es decir, presuponen los legisladores que una persona con título universitario no requiere de simplicidad en el cálculo y entero de impuestos, acaso un médico debe conocer cómo funciona el marco tributario mexicano de tal forma que sea capaz de llevar su contabilidad y entero de impuestos, no sería como decir que un contador debe conocer de enfermedades y tratamientos, bueno pareciera que el legislador no considera que los impuestos deben ser en función a la capacidad contributiva de los contribuyente y respetando el principio de equidad.

Es así que al ser excluidos del RIF los profesionistas independientes deben tributar en el régimen de las personas físicas con actividades empresariales y profesionales, el cual no les ofrece disminución de la carga administrativa puesto deben presentar declaraciones de impuestos mensuales y anuales, así como declaraciones informativas, no existe disminución del impuesto causado, los activos que se adquieran se deducirán vía depreciación, lo cual significa que la inversión realizada financieramente no se recupera de manera inmediata, ya que se alarga el proceso. Derivado de lo anterior se tiene que actualmente hay más personas que prefieren laborar por su cuenta que subordinada, pero no necesariamente lo hacen manera formal, incurriendo en el delito de evasión fiscal al no cumplir con sus obligaciones puesto que por mandato constitucional todo mexicano debe contribuir al gasto público mediante sus contribuciones. El resto de esta investigación se encuentra estructurada de la siguiente forma; en el apartado de revisión literaria se observan algunas teorías y principios rectores de las políticas tributarias que en determinado momento una u otra nación toma como base para implementar o crear sus contribuciones y ejemplo de ellas, posteriormente se desarrolla el apartado de metodología el cual indica el método utilizado para la recolección y análisis de la información obtenida, de tal suerte que en tercer término se señalan los resultados obtenidos para dar paso a generar las conclusiones, recomendaciones para futuras investigaciones y por último las limitaciones del estudio.

REVISIÓN DE LITERATURA

En la literatura fiscal, se abordan los diferentes principios que rigen los sistemas tributarios, como es el principio de equidad y proporcionalidad, el cual establece que toda contribución debe ser igual para los iguales y desigual para los desiguales, es decir si un individuo tiene ingresos superiores a 1 millón no se le debe comparar con alguien que tiene ingresos por cien mil pesos y mucho menos exigirle la misma

cantidad de tributo, ya que toda contribución debe ser acorde a las posibilidades de cada uno de los individuos y no deberá ser ruinosa, otros de los principios que debe existir al momento de crear los regímenes fiscales es el de ocupación plena, el cual manifiesta todo sistema debe buscar que la mayor parte de la población este ocupada, incentivando la producción y la inversión en la creación de más y mejores fuentes de empleo. Dentro de los estudios teóricos y empíricos previamente consultados sobre los principios tributarios (Smith, 1976; Neumark, 1994; De la Garza, 1995) y políticas fiscales (Kneller, Bleaney y Gemmell, 1999; Lucas, 1990; Mendoza, Milesi-Ferretti y Asea 1997; entre otros) se establece que todo sistema debe ser acorde a las necesidades de la sociedad, cada política tributaria adoptada o creada debe incentivar el crecimiento económico no solo de manera global sino también personal, situaciones que se cumplen respetando los principios tributarios estableciendo derechos y obligaciones entre el sujeto activo y pasivo, cuando no se respetan estas ideología como lo plantea (Arrijoja, 2000) producen los más grandes y absurdas injusticias tributarias.

Referente a políticas fiscales Xirau (2014) menciona a Francia como el país con mayor puntaje en cuanto a beneficios fiscales otorgados a profesionistas independientes, asimismo García (2017) menciona en el periódico el Economista que Francia es uno de los mejores países europeos para desarrollarse como autónomo puesto que el primer año les otorga exenciones de impuestos. Francia, actualmente cuenta con el régimen de Micro-empresario el cual surgió en enero del 2009, mismo que incluye tanto actividades comerciales como de servicios ya sean profesionales o no. El régimen de Micro-empresario tiene la bondad que no genera impuesto alguno en el primer año de tributación, puesto que la finalidad es que el empresario tenga una base solidad que lo lleve a consolidarse y no al cierre de operaciones. Como todo régimen tiene condiciones para poder tributar bajo esta modalidad, en el caso de profesionales liberales, la condición es que en el año no superen los 32,200 euros, el sitio oficial de administración francés (<https://www.service-public.fr>) menciona que se debe entender por profesional liberal: las profesiones liberales incluyen personas que, en su capacidad habitual, de forma independiente y bajo su responsabilidad, llevan a cabo una actividad cuyo objetivo es garantizar, en interés del cliente o del público, principalmente servicios intelectuales, técnicos o de asistencia sanitaria. Calificaciones profesionales y de acuerdo con principios éticos o ética profesional.

Es decir, muy similar a lo que en México se considera profesional, ahora bien que beneficios establece el régimen de Micro-empresario, como se mencionó anteriormente el primer año no se pagara tributo alguno, posteriormente se pagara con base a los ingresos cobrados, se tiene la opción de hacer un pago único por contribución social (seguridad social) y por contribución (impuesto sobre la renta). Como en la mayoría de los países europeos (Alemania, Inglaterra, Suecia, etc.), los trabajadores independientes tienen la obligación de pagar contribuciones sociales, lo que en México es normal únicamente para los asalariados que pagan cuotas al seguro social o aquellos que voluntariamente se obligan a pagar seguridad social, con la finalidad de recibir atención médica, y en un momento pensionarse, sin embargo en Francia también tienen estos servicios los trabajadores independientes, ya que tienen la obligación de pagar las contribuciones sociales que en general otorgan los beneficios de Seguro de enfermedad y de maternidad, por día para los artesanos y comerciantes, asignaciones familiares, pensión básica, complementaria de jubilación obligatoria, las prestaciones de invalidez y muerte. Este régimen también permite asegurar a la familia siempre y cuando se pague una contribución social adicional, el cálculo del impuesto se puede realizar de manera mensual o trimestral, según lo desee el contribuyente, y puede por optar por pagar la contribución y las contribuciones sociales de manera conjunta o separada.

El impuesto sobre la renta de acuerdo con el portal <https://www.service-public.fr> se calcula aplicando una reducción del 34% sobre la totalidad de la facturación cobrada, y por el 66% restante se le aplica una tasa a razón del 2.2% generando el impuesto a pagar y las contribuciones sociales para el caso de los profesionales liberales se calculan multiplicando la facturación cobrada del periodo por la tasa del 22%, es decir la contribución más costosa para un profesionista independiente en Francia es la social, como también lo es en muchos países europeos. Otro beneficio al tributar sobre el ya mencionado régimen, el

cual consiste que las personas que tributen bajo esta modalidad no causan el IVA en sus facturas, sin embargo, no pueden desgravar sus gastos, es decir si tienen que pagar el IVA que les cobren en las compras o gastos que efectúen, mismo IVA que por ningún motivo podrían acreditar o deducirlo de impuestos. La tasa impositiva que abarca tanto contribuciones sociales como el impuesto sobre la renta actualmente es de 24.2 %, menor de la tasa en México que puede llegar al 35%. Francia tienen la ideología que para que el Estado pueda recaudar primero hay que incentivar la producción, la competencia y generar fuentes de ingresos sólidas, para que al momento de contribuir los sujetos pasivos tengan la posibilidad de cubrir los tributos y sus gastos corrientes (alimentación, vivienda, vestido, etc.) por lo cual otorgan exención total de impuestos en su primer año de tributación y les brinda seguridad social (atención médica, jubilación, seguros por invalidez, etc.) todo ello con la finalidad de que consoliden su oferta y por lo tanto, sean contribuyentes que perduren, generen riquezas y paguen impuestos. Finalmente Argentina es otro país que ha mejorado sus regímenes fiscales con la finalidad de combatir la informalidad y generar dinamismo en la economía formal, pero a diferencia de Francia, hace no más de 15 años poseía una ideología distinta, lo cual lo ha llevado a reformar más de alguna vez sus políticas tributarias, porque no incentivaban a los sujetos pasivos a contribuir y por lo tanto la recaudación no era suficiente para sufragar el gasto público, actualmente ha implementado el Monotributo, régimen fiscal creado con la intención de aumentar la base de contribuyente incluidos los profesionistas independientes, pues la idea es evitar problemas como la economía informal y la evasión fiscal a través de cultura contributiva y estímulos fiscales que les permitan a sus causantes crecer y consolidarse, además de brindarles Seguridad Social. Jalfin (2014) La Argentina es, según un informe de enero de la OCDE y la CEPAL, el país con mayor carga tributaria de la región. Al mismo tiempo es el menos estable en la materia. Una investigación de Diego Focanti, Mark Hallerberg y Carlos Scartascini, publicada en 2013 por el BID, concluyó que somos el país que más veces modificó su sistema impositivo.

El Monotributo surge en el año de 1998 y se ha reformado una serie de veces, este régimen tiene como objetivo tener una base mayor de contribuyentes y por ende lo menos posibles en la informalidad, proveyendo ventajas fiscales en comparación con el régimen general, de acuerdo con Sticco (2017) en su publicación “ Los 12 cambios claves en el régimen del Monotributo que regirán desde el 10 de enero” comenta que “En la AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos) estimaron que la mayoría de los monotributistas pagan entre el 9% y 20% de lo que les correspondería si estuviesen en el régimen general de Ganancias”. Con base a la Ley 26.565 se crea el Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (RS) Monotributo, y así lo manifiesta su artículo primero “se establece un régimen tributario integrado y simplificado, relativo a los impuestos a las ganancias, al valor agregado y al sistema previsional, destinado a los pequeños contribuyentes” y a su vez el artículo 2 de esta misma Ley establece quienes se consideran pequeños contribuyentes:

Las personas físicas que realicen venta de cosas muebles, locaciones y/o prestaciones de servicios, incluida la actividad primaria.

Las integrantes de cooperativas de trabajo.

Las sucesiones indivisas en su carácter de continuadoras de las mismas.

Las sociedades de hecho y comerciales irregulares (máximo tres socios)

El funcionamiento de este régimen, no es muy sencillo en primera instancia ya que se tienen que cumplir con una serie de factores para ser sujeto al Monotributo y entre las que condiciones están:

Número de empleados

Metros cuadrados del local que utilizas para desempeñar tus actividades

Energía eléctrica que consumes mes a mes

Pago del alquiler del local que usas (en caso de estar arrendando)

Ventas

Cada uno de estas condiciones tiene una razón de ser; por ejemplo, si una persona dice tener un ingreso mensual de 20 mil pesos argentinos, pero está pagando renta de local por 10 mil pesos, mas 5 mil pesos de energía eléctrica, mas 3 mil pesos de mercancías y mil pesos más para gastos de operación, no es coherente para la AFIP, puesto que indicara que ningún negocio tiene solo mil pesos de utilidad, por lo cual establece parámetros para ubicarte en un rango del Monotributo.

La cuota puede ser modificada cada cuatro meses, ya que además de pagar el impuesto mensual, cada cuatro meses se hace una recategorización, ya sea para aumentar o disminuir el rango de tributo, la cantidad mínima a pagar al mes es de 1007.41 y el máximo es 7580.69 pesos argentinos. Las personas que prestan servicios profesionales máximo pueden obtener 896,043.90 mil pesos argentinos de ingresos brutos al año para poder tributar dentro de este régimen, excediendo la cantidad deberán emigrar al régimen general, y por dichos ingresos pagarían una cuota mensual que va de los 1007.41 a los 4868.86 pesos argentinos. Las características de este régimen son, que mes a mes mientras se mantengan dentro del rango inscrito pagaran la misma cantidad, la cual incluye el pago de los impuestos a las ganancias, al valor agregado y al sistema previsional (pensión jubilatoria, y obras sociales), un problema es que si en un mes no obtienes ingresos, tendrás que pagar la cuota correspondiente a tu rango. Un beneficio ofrecido dentro del régimen es, que dentro de la cuota mensual se cubre una cantidad destinada a tu pensión jubilatoria, para cuando se llegue a una edad senil el gobierno argentino pueda proveerte de una cantidad monetaria con la cual seguir cubriendo tus necesidades.

El sistema de facturación argentino al igual que en México es de forma electrónica, sin embargo, hay quienes mediante previa autorización pueden realizar su facturación con imprentas autorizadas, es decir en Argentina aún no se establece la factura electrónica obligatoria para todos los contribuyentes, aún siguen utilizando las imprentas, sin embargo, el cobro de impuestos es vía digital, lo cual hace que la mayoría de los contribuyentes puedan cubrir sus impuestos de una manera más sencilla. Abdad (2018) titular de la AFIP, indico que el Monotributo provoco un aumento en el registro de nuevos contribuyentes disminuyendo la informalidad. Para concluir con Argentina, se tiene que al igual que México cuenta con un régimen fiscal para atraer nuevos contribuyentes con la finalidad que estén en la formalidad, establece un tributo con base a una cuota mensual, que se determina por ingresos estimados cuando se registran dentro de este régimen, y que cada cuatro meses mediante declaración jurada pudiera cambiar de rango o mantenerse en la misma, los contribuyentes que pertenecen al Monotributo tienen derecho a la seguridad social, y pudieran afiliarse a sus familiares siempre y cuando paguen una cuota adicional a la correspondiente, a su vez tienen derecho a una pensión, ya que dentro de la cuota mensual se cubre un importe destinada a los haberes de jubilación. Como se mencionó anteriormente un profesionista independiente si sus ingresos brutos no exceden de 896,043.90 mil pesos argentinos al año, puede tributar en el Monotributo, cabe señalar que en el supuesto de un prestador de servicios profesionales que está en el límite de ingresos permitidos para tributar como monotributista, solo pagaría 58,426.32 pesos argentinos en el año por conceptos de impuestos (impuesto sobre la renta, impuesto al valor agregado y seguridad social), que representaría una tasa efectiva del 6.5% de pago de impuestos, comparándola con la tasa del 35% que un profesionista independiente en México pudiera pagar resulta ser mínima.

Es importante señalar que también se analizó la Ley del Impuesto sobre la Renta (LISR) ya que México en 2014 realizó una serie de reformas a sus políticas fiscales entre ellas la derogación de la antigua LISR. Con la derogación de la LISR vigente hasta 2013, desaparecieron una serie de regímenes fiscales aplicables a las personas físicas, como lo fue el Régimen de Pequeños Contribuyentes mejor conocido como Repeco y el Régimen Intermedio, dentro de los regímenes aplicables a personas morales se eliminaron el Régimen Consolidado, Régimen Simplificado y el Sociedades Cooperativas de Producción. Aunque algunos regímenes fueron eliminados en la nueva LISR derivado de exigencias de la sociedad y de organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) manifestaban que consideraban que eran necesarias nuevas políticas que tuvieran como fin combatir la informalidad y la evasión fiscal en sectores vulnerables, de tal suerte que implemento el

Régimen de Incorporación Fiscal (RIF). El RIF es un régimen más de los tantos existentes en la LISR vigente, sin embargo, este régimen es aplicable solo a personas físicas que realizan actividades comerciales o prestan servicios que no requieren de título profesional para llevarlo a cabo y que no superan 2 millones de ingresos en el año. Dicho régimen tiene como objetivo disminuir la económica informal, por lo cual son dotados de reducciones de impuesto con el fin de que puedan consolidar su actividad económica y es así que el primer año de tributación cuentan con una reducción del 100% no solo del Impuesto Sobre la Renta, sino también del Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios, disminuyendo un 10% cada año subsecuente, sin embargo este régimen a título personal consideramos fue agresivo con las personas físicas que prestan servicios profesionales ya que los excluye de todo beneficio, sin tener más opción que tributar en el régimen general para las personas físicas, con cargas fiscales y administrativas más robustas.

Como se estableció previamente, en países como Francia y Argentina no hacen distinción en sus regímenes menores si sus contribuyentes personas físicas realizan alguna actividad comercial o profesional, derivado que pretenden aumentar su base de contribuyentes, disminuyendo así la economía informal y por ende la evasión fiscal, sin embargo, en México no se estable un fundamento legal del porque la exclusión. Si bien es cierto en la exposición de motivos para la creación del RIF, se manifestó que estaba enfocado a aquellas personas que realizaban actividades comerciales o prestaban servicios no profesionales puesto ellos requerían una mayor simplicidad en el cálculo y entere del impuesto, sin embargo, surge la pregunta ¿Un médico, arquitecto, profesor, biólogo por el solo hecho de haber estudiado una licenciatura o ingeniería acaso lo hace experto en el cálculo de impuestos? O aún más allá ¿Por el solo hecho de estudiar una profesión significa que una persona tiene mayor capacidad contributiva que alguien que no estudio? A punto particular no creemos que el hecho de haber estudiado una licenciatura signifique riqueza en nuestro país, ni que se tengan conocimientos contables-fiscales para poder cumplir con las diversas obligaciones que se le adjudican actualmente a los que pertenecen al Régimen de actividades empresariales y profesionales (régimen general de las personas físicas). Por último, otras disposiciones literarias consultadas son: la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General de Profesiones para el Estado de Baja California, mismas que son sustento del objeto de estudio.

METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó mediante una metodología Mixta con inclinación cualitativa de alcance exploratorio, se parte del análisis literario de la normatividad vigente en materia impositiva aplicable a los profesionistas mexicanos, así como la consulta de políticas fiscales implementadas en otras naciones que pudiesen adoptarse en México. Para poder determinar las razones del porque los profesionistas independientes prefieren estar en la informalidad, se aplicó el instrumento de encuestas a 50 personas, mediante el modelo no probabilístico, modelo que fue seleccionado debido a que actualmente no se cuenta con una base de datos que indique con exactitud cuántos profesionistas independientes están en la informalidad para poder determinar una muestra probabilística. Al ser una muestra no probabilística y por lo difícil que sería saber quien realiza una actividad profesional de manera informal se optó por el modelo referenciado, en el cual los mismos participantes, hacían mención de alguna otra persona que conocían que estaba en la misma situación es decir prestaba sus servicios profesionales de manera informal. Las encuestas fueron aplicadas en la Ciudad de Ensenada, Baja California México, por Cristian Gonzalo Gámez Villegas, en el periodo del 10 de enero al 07 de febrero 2018, de manera personal se aplicaron 20 y 30 de forma electrónica, de tal forma que se obtuvieron las 50 planeadas desde un principio, cabe señalar que la muestra es no probabilística, puesto la investigación es de carácter más cualitativo. La finalidad de las preguntas era conocer el motivo de la informalidad de los profesionistas independientes de la zona, es decir conocer si se debía por las cargas administrativas que la autoridad les impone, la tasa impositiva o alguna otra razón y así poder establecer alguna media, donde se pueda generar una propuesta de valor a la autoridad competente y resolver paulatinamente la problemática

de la evasión de los profesionistas independientes. La Tabla 1: Muestra de las Interrogativas Aplicadas Están las Demográficas y las Aplicables al Objeto de Estudio.

Tabla 1: Cuestionario Aplicado

No	Preguntas
1	¿Sexo? Masculino _____ Femenino _____
2	¿Edad del participante? 22 a 30 años _____ 31 a 40 _____ 41 o más _____
3	¿Hace cuantos años egresaste de la universidad? 1 a 3 _____ 4 a 7 _____ 8 a 10 _____ 11 o más _____
4	¿Previamente a realizar actividades como independiente laboro en alguna empresa? Sí _____ No _____
5	¿Cuántos años laboro para una empresa, antes de ofrecer sus servicios de manera independiente? 1 a 3 _____ 4 a 7 _____ 8 a 10 _____ 11 o más _____
6	¿Cuál de los siguientes motivos hicieron que dejara de trabajar para alguien más? Sueldos bajos _____ Ambiente laboral _____ Horario laboral _____ Poca oportunidad de crecer _____ Otro _____
7	¿De las siguientes cantidades que considera que pudiera ser un sueldo mensual bajo, para un profesionista con un título por lo menos de licenciatura? Favor de marcar las que sean necesarias 2,500 a 4,999 pesos _____ 5,000 a 9,999 pesos _____ 10,000 a 13,999 pesos _____ 14,000 a 16,000 pesos _____
8	¿Considera que obtiene mayor ingreso ahora que labora por su propia cuenta, prestando sus servicios profesionales? Sí _____ No _____
9	¿Sabe que tiene la obligación de darse de alta o actualizar su RFC para realizar servicios profesionales y así pagar sus impuestos? Sí _____ No _____
10	¿Si su respuesta a la pregunta nueve fue afirmativa, seleccione de los siguientes motivos el porqué no se ha dado de alta ante el RFC o actualizado su situación fiscal? Son muy alto los impuestos _____ El gobierno se queda con el dinero _____ Nadie me ha obligado a registrarme _____ Simplemente no quiero pagar impuestos _____ Son muchas las obligaciones que me dan al registrarme _____ No tengo dinero para pagar a un contador _____ Otro _____
11	¿Ahora qué sabe que tiene obligación de darse alta ante el RFC o actualizado su situación fiscal lo haría? Sí _____ No _____
12	¿Si su respuesta a la pregunta 11 fue negativa, seleccione de los siguientes motivos el porqué no desea darse de alta ante el RFC o actualizar su situación fiscal? Son muy alto los impuestos _____ El gobierno se queda con el dinero _____ Nadie me ha obligado a registrarme _____ Simplemente no quiero pagar impuestos _____ Son muchas las obligaciones que me dan al registrarme _____ No tengo dinero para pagar a un contador _____ Otro _____
13	¿Piensa que si la autoridad detecta que esta evadiendo su obligación de pago impuesto lo sancione? Sí _____ No _____
14	¿Si tuviera la oportunidad de laborar para una empresa donde el sueldo sea más alto lo haría? Sí _____ No _____
15	¿Si su respuesta fue negativa a la pregunta anterior, indique cual de las siguientes razones lo llevarían a tomar dicha decisión? No me gusta tener jefe _____ Me limitaría en otras actividades _____ No me gusta tener un horario fijo _____ Me va bien económicamente no hay necesidad de volver a trabajar para alguien mas _____ Otra _____
16	¿Piensa que falta mayor apoyo a los profesionistas independientes, en materia de impuestos que los motiven a registrarse? Sí _____ No _____
17	¿Lo motivaría para registrarse ante el RFC o actualizar su situación fiscal si hubiere un régimen para los profesionistas independientes con estímulos que permitan su desarrollo? Sí _____ No _____
18	¿Si dentro de los beneficios planteados por la autoridad estuviere el pagar cierta cantidad, misma que no resultara gravoso para obtener los beneficios de Seguridad Social, estaría de acuerdo? Sí _____ No _____
19	¿Actualmente cuenta con un sistema de ahorro para el retiro? Sí _____ No _____
20	Cuando usted deje de trabajar ¿De qué piensa vivir? De mis ahorros _____ No dejare de trabajar _____ No lo he pensado _____ Mis hijos me apoyaran _____ De las ganancias de mis actividades _____

Por último se realizó una serie de entrevistas (cuatro de siete, es decir solo el 57% de los participantes iniciales pudieron atender la entrevista) enfocada a autoridades de Ensenada involucradas directamente con los tributos y representantes de los diferentes colegios de profesionales, con la finalidad de conocer las razones del porque el Estado no ha actuado en favor de los profesionistas independientes, incentivando su desarrollo paulatino disminuyendo sus cargas fiscales y administrativas. Dichas entrevistas fueron aplicadas por el Maestro José de Jesús Moreno Neri en el mes de febrero 2018, de manera personal. Estas preguntas fueron abiertas, otorgando la posibilidad de que el entrevistado pudiera manifestar lo que a su derecho convenga. La Tabla 2 muestra las preguntas.

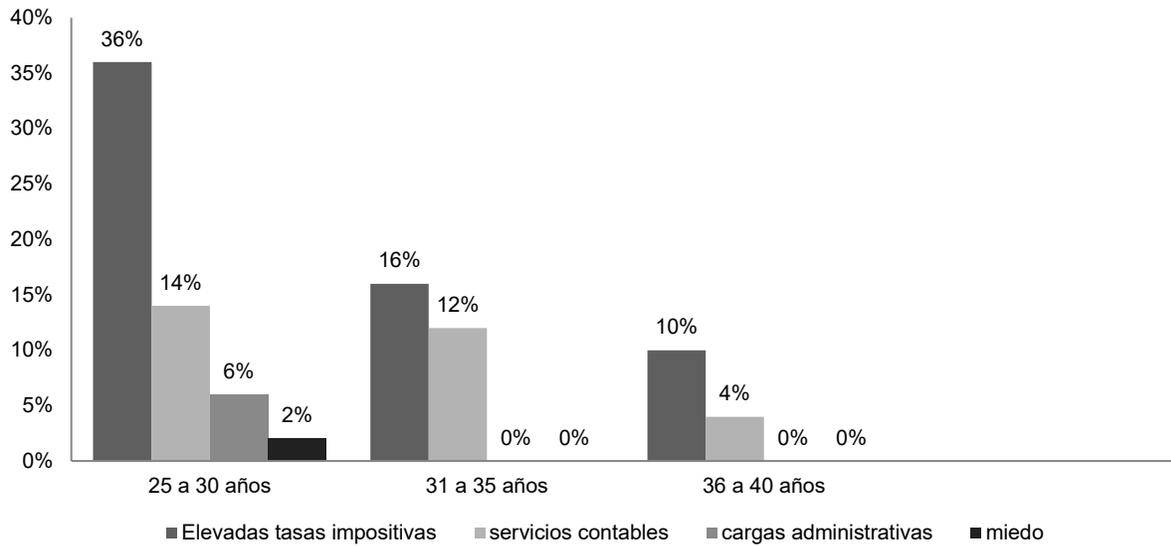
Tabla 2: Preguntas para Entrevistas

No.	Pregunta
1	¿Cree que México ofrece oportunidades para desarrollarse como profesional de manera independiente?
2	¿Qué opina respecto de que se dice que los profesionistas independientes no requieren de un contador para llevar sus registros contables y cálculo de impuestos?
3	¿Cómo calificaría la carga fiscal y administrativa que tienen los profesionistas independientes en la actualidad?
4	¿Conoce que es el Régimen de incorporación Fiscal (RIF) y quienes pueden aplicar a él?
5	¿Conoce las razones del porque los profesionistas independientes que requieren título para ejercer su profesión, son excluidos del RIF?
6	Si la respuesta es positiva en la interrogativa anterior ¿considera que son razones de peso para excluirlos del RIF?
7	¿Qué opina que en otros países no hacen distinción dentro de sus regímenes menores si realizan o no servicios profesionales o si la realizan conjuntamente con una actividad comercial?
8	El tener un título profesional de cualquier área del conocimiento ¿Cree que sea sinónimo de conocimientos en materia contable y fiscal o bien de capacidad contributiva?
9	¿Considera que los profesionistas independientes no tiene la necesidad de tener reducciones de impuestos o algún estímulo que les permita consolidar su actividad?
10	¿Cuáles serían las razones en su opinión de que un porcentaje de los profesionistas independientes no se registran ante el RFC o actualizan su situación fiscal?
11	¿De acuerdo a su experiencia cuánto tiempo en promedio le toma a un profesionista consolidarse y tener capacidad económica que le permita contribuir y cumplir con sus obligaciones fiscales?
12	Recordando que México es un país que generalmente sigue indicaciones de organismos internacionales como la OCDE ¿Cree que es necesario que la OCDE presione a México sobre este tema para promover mayor inclusión y facilidades a los profesionistas independientes en materia tributaria, como lo ha hecho en el tema de pensiones?

RESULTADOS

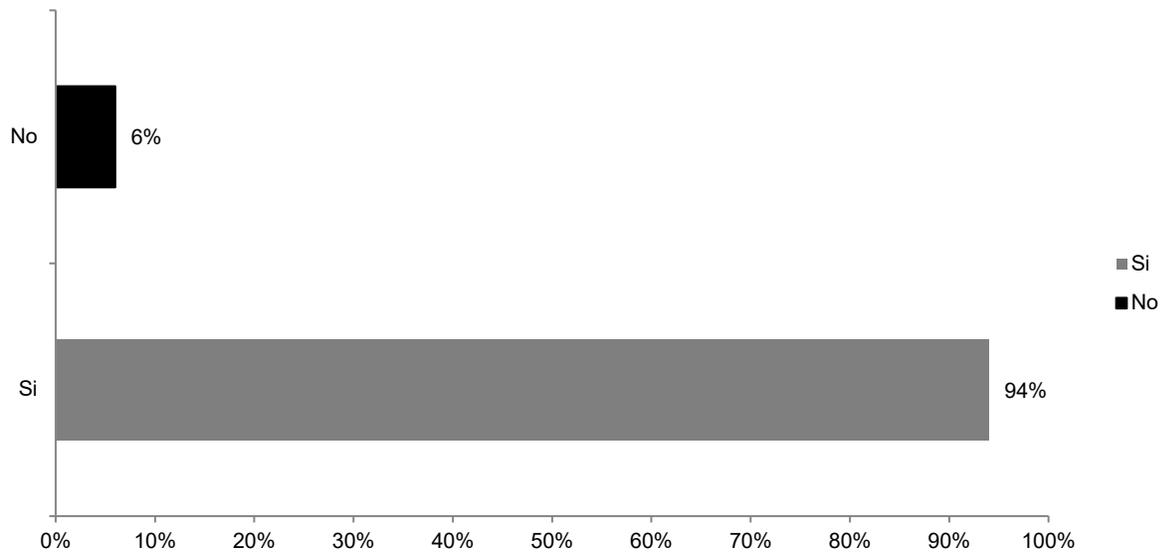
El principal motivo (62%) del porque los profesionistas independientes estén en la informalidad se debe a elevadas tasas impositivas (figura 1) y a los costos de los servicios contables 32%. Adicionalmente se cuestionó si hubiera interés o no por integrarse a la formalidad si se les otorgarse ciertos beneficios fiscales, a lo cual el 94% no tendría inconveniente integrarse a la formalidad, el 6% restante señaló que simplemente no desea formalizarse.

Figura 1: ¿Cuál es la Razón del Porque se Encuentra en la Informalidad?



Los factores que propician en mayor escala la informalidad entre los profesionistas independientes son el miedo en un 62% global, mientras que el 30% le atribuye su informalidad a los costos que implica contratar servicios contables, el 58% de los participantes oscilan entre los 25 y 30 años de edad, solo 3 mujeres participaron en la encuesta. Fuente: elaboración propia.

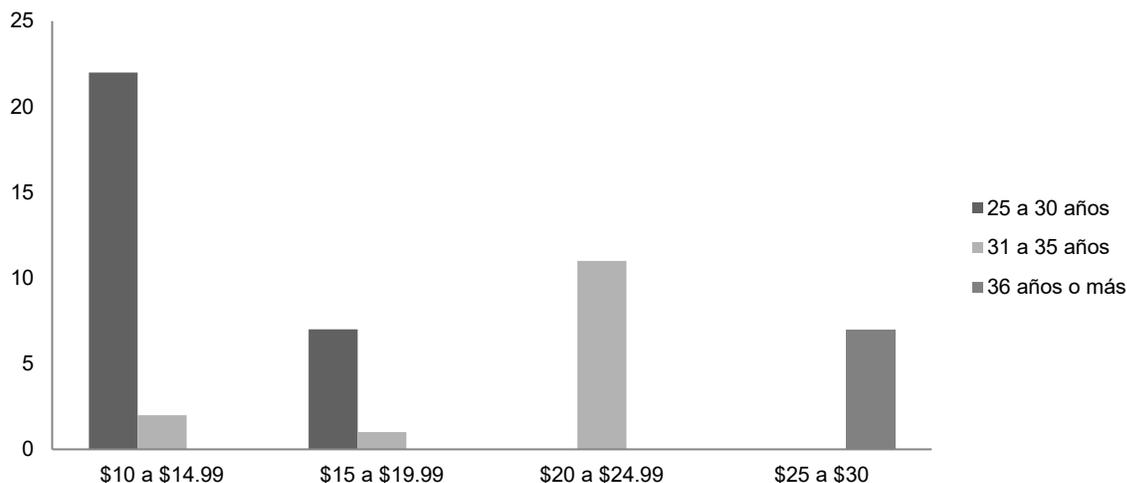
Figura 2: Si El Primer Año de Tributación Te Exentaran la Totalidad y en el Segundo Año la Mitad de Tus Impuestos ¿Estarías de Acuerdo en Darse de Alta Ante el RFC?



El 94% de los participantes estaría de acuerdo con integrarse a la formalidad si el Estado les brindara beneficios fiscales, como es la exención de impuestos o reducción, misma que fortalecería la economía del contribuyente y le permitiría seguir expandiéndose, consiguiendo mayor cantidad de clientes, que al final se reflejara en impuestos recibidos por el Estado, replicando la política francesa. Fuente: elaboración propia.

Entre los resultados obtenidos se observa que solo aquellos profesionistas mayores de 36 años perciben un ingreso entre los 25 a 30 mil pesos mensuales.

Figura 3: Ingreso Mensual (Miles de Pesos)



Al ser mayor el número de participantes en edades de 25 a 30 años se observa que es más común percibir un ingreso entre los 10 mil y 15 mil pesos mensuales, muy pocos tienen la oportunidad de obtener mayor ingreso, en comentarios de los participantes, menciona que se debe a la poca experiencia que tienen al establecer un honorario, sobre todo cuando hay demasiada competencia. Fuente: elaboración propia.

Mientras tanto en las entrevistas de manera general la autoridad considera que es más fácil prestar un servicio que desarrollar una actividad mercantil, puesto que prestar un servicio exige poco tiempo invertido y generalmente se obtiene mayor utilidad, asimismo señalan que un profesional a lo largo de su preparación académica se les enseña sus obligaciones de contribuir al gasto público y se les dota de las herramientas para poder hacerlo, sin embargo los representantes de colegios profesionales comentan que todo sector requiere de apoyo, si el plan es crecer como sociedad y más allá de si es más sencillo prestar un servicio que realizar una actividad mercantil, se deben observar las necesidades del gremio y las capacidades económicas del individuo, porque tener una licenciatura o haber realizado un posgrado en alguna rama de la ciencia no es sinónimo de opulencia o que esté familiarizado con cuestiones contables y fiscales. Estudios como Evasión Global 2017 de la Universidad de las Américas Puebla, que en sí tuvo su objeto en la evasión fiscal en productos causantes del Impuesto al Valor Agregado Y el Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios señala que la evasión fiscal es mayor en productos que no son fáciles de controlar o identificar, situación que consideramos es similar con los profesionistas independientes, sobre todo si se tiene en cuenta que la manera de trabajar a cambiado, generalmente se trabaja desde casa o en un café, y siendo de esa manera para la autoridad le resultará difícil saber cuántos están prestando sus servicios de manera informal, ya que al no contar con alguna oficina visible al público en general vuelve una tarea complicada de fiscalización.

Sin embargo, consideramos que más allá de ser una actividad fácil de realizar en el sector informal y con base a lo planteado por los encuestados y por los representantes del Colegio de Contadores, Abogados y Médicos de la Ciudad de Ensenada, Baja California, la autoridad al hacer un trato diferenciado entre aquellos que prestan servicios por los cuales no requieren títulos y los que sí, ha generado que mayor número de personas opten por estar en la informalidad. Se obtiene que hace falta una reforma a las leyes tributarias donde se establezca una media, donde todos aquellos que quieran y deban estar en la formalidad sean apoyados, en el transcurso del estudio se mencionó dos países que tienen como ideología que para que el gobierno pueda recaudar debe proteger las fuentes de ingresos incipientes, ya que si no se apoya a los nuevos contribuyentes hay una posibilidad que opten por ser informales. Así mismo consideramos importante señalar que no encontramos algún estudio que avale que el hecho de que una persona cuente con estudios de licenciatura o ingeniería y que presenta sus servicios profesionales de

forma independientes, sea sinónimo de capacidad contributiva o bien que tenga conocimientos de materia impositiva, por lo cual no resulta valido por parte de la autoridad excluirlos del RIF.

CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo establecer cuáles son las necesidades en materia impositiva de los profesionistas independientes en México, así como demostrar que no por el hecho de tener alguna licenciatura ni posgrado se tiene la capacidad contributiva como lo exige el Estado. Para ello se llevó a cabo un estudio de enfoque mixto con una inclinación mayoritariamente cualitativo, dentro de este estudio se realizaron una serie de encuestas (50) y entrevistas (4), para conocer los motivos del porque algunos profesionistas independientes se encuentran en la informalidad y que pensaba la autoridad de dicha situación, así como los representantes de los colegios de diferentes profesiones. Se analizaron dos países (Francia y Argentina) demostrando que lo importante no es si una persona realiza una actividad de comercio o servicio, sino ampliar la base de contribuyentes, consolidarlos y por ende en un futuro próximo recaudar mayor impuesto. Sabemos que una de las formas que tiene el Estado de sufragar el gasto público es por medio de las contribuciones, sin embargo, no siempre se establecen de la forma adecuada, no siempre se observan las necesidades de los contribuyentes o futuros contribuyentes, provocando así descontento y no pago de contribuciones. México necesita modificar el régimen de las personas físicas con servicios profesionales, dotándoles de facilidades fiscales-administrativas, por lo cual se propone incluirlos en el Régimen de Incorporación Fiscal (RIF) y eliminar la limitante que prohíbe a las personas físicas que pertenecen a este régimen prestar servicios profesionales o bien exentarlos el primer año de impuestos y en su segundo año una disminución del 50% del impuesto causado, esto serviría para dotarlos de mayor estabilidad es decir un modelo similar al aplicado en Francia, así mismo se propone que dentro de las contribuciones a cubrir por parte de los independientes se aporte a un fondo de pensión ya que actualmente los independientes no tienen asegurada ningún tipo de pensión para el retiro, cesantía y vejez lo cual representa otra problemática para México. Es importante en futuras investigaciones hacer un estudio econométrico que demuestre si el Estado tiene la capacidad económica para implementar alguna de las propuestas antes mencionadas, asimismo se propone evaluar si es factible proporcionar seguridad social a los independientes.

Limitaciones

Al no existir una base de datos donde se obtenga el número de profesionistas independientes que están en la informalidad, no es posible hacer una muestra probabilística lo cual los datos obtenidos no serán totalmente representativos.

BIBLIOGRAFÍA

Abad, A (2018) “La recaudación mejoró 20,2% en 2017 (pero desaceleró en diciembre)” El Economista, Enero 3. Recuperado el 28 de marzo, 2018 en <http://www.economista.com.ar/2018-01-la-recaudacion-mejoro-292-2017-se-desacelero-diciembre/>

Ángeles, H, Juárez, C, Martín, J & San Martín, J (2017) *Evasión Global 2017*. Recuperado el 02 de septiembre de 2018 http://omawww.sat.gob.mx/administracion_sat/estudios_evasion_fiscal/Documents/Evasion_global2017.pdf

Argentina, Congreso (2003) Ley 25.865

Arrijoja, A. (2000) *Derecho fiscal, 15ª Ed.* México, Themis

De la Garza, S (1995) *Derecho Financiero Mexicano, 17a ed.* México, Porrúa

Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Ministère chargé de l'économie (2018) "Déclaration d'activité pour les professions libérales" Mayo 31. Recuperado el 07 de junio, 2018 en <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23458>

Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Ministère chargé des finances (2018) "Imposition du micro-entrepreneur (régime micro-fiscal et micro-social)" Mayo 31. Recuperado el 09 de junio, 2018 en <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23267>

Flores, E (1995). *Finanzas Públicas Mexicanas. 34 ed.* México: Editorial Porrúa

García, A (2017) "Los mejores países de Europa para trabajar como autónomo" *El Economista*, Enero 26. Recuperado el 20 de junio, 2018 en <http://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/8112056/01/17/Los-mejores-paises-de-Europa-para-trabajar-como-autonomo.html>

Jalfin (2014) "Monotributistas de ideas: cómo influyen los impuestos a la hora de inspirarse" *La Nación*, Junio 21. Recuperado el 8 de mayo, 2018 en <https://www.lanacion.com.ar/1703128-monotributistas-de-ideas-como-influyen-los-impuestos-a-la-hora-de-inspirarse>

Kneller, R.; M. F. Bleaney & N. Gemmell (1999) "Fiscal Policy and Growth: Evidence from OECD (Countries)" *Journal of Public Economics*, Vol 74 (2), november, pag 171-190

Lucas, R (1990). "Supply-side economics: An Analytical Review". *Oxford Economic Papers*, Vol 42(2) april, pag 293-316

México, Congreso de la Unión (1981). *Código Fiscal de la Federación.*

México, Congreso de la Unión (2011). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.*

México, Congreso de la Unión (2017). *Ley del Impuesto Sobre la Renta.*

México, Congreso del Estado, B.C (2002). *Ley del Ejercicio de la Profesiones para el Estado de Baja California.*

México, Congreso de la Unión (2017). *Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.*

México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2018). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más edad.* Recuperado <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/enoe/>

Milesi-Ferreti, G; Mendoza, E & Asea, P (1997). "On The ineffectiveness of Tax Policy in Altering Long-run Growth: Harberger's Superneutrality conjecture" *Journal of Public Economic*, Vol 66, october, pag 99-126.

Neumark, F (1994) *Principios de la imposición. 2nd ed.* Madrid, Instituto de Estudios Fiscales del Ministerio de Hacienda.

Saldivar, M (2017) "Si eres freelance, debes pagar impuestos... y saber cómo" *El Economista*, Agosto 30. Recuperado el 28 de marzo, 2018 en <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Si-eres-freelance-debes-pagar-impuestos...-y-saber-como-20170830-0096.html>

Smith, A (1976). *An inquiry into the nature and causes of the Wealth of Nations*. Chicago: The University of Chicago Press

Sticco, D (2017) “Los 12 cambios claves en el régimen del Monotributo que regirán desde el 10 de enero” Enero 5. Recuperado el 17 de marzo, 2018 en <https://www.infobae.com/economia/2017/01/05/los-12-cambios-claves-en-el-regimen-del-monotributo-que-regiran-desde-el-10-de-enero/>

Velderrain, J. (2015) “La biblia del “freelance” ¿Cómo declaro al SAT?” Martha Debayle, Marzo 30. Recuperado el 20 de junio, 2018 en <http://www.marthadebayle.com/v2/radio/bienestar/la-biblia-del-freelance-como-declaro-al-sat/>

Xirau, M (2014) “Cuánto cuesta ser autónomo en Europa” Forbes, Diciembre 22. Recuperado el 26 de marzo, 2018 en <http://forbes.es/business/5738/cuanto-cuesta-ser-autonomo-en-europa/7/>

BIOGRAFÍA

Cristian Gonzalo Gámez Villegas, Licenciado en contaduría Pública por la Universidad Autónoma de Sinaloa, Maestrante en Impuestos por la Universidad Autónoma de Baja California, Facultad de Ciencias Administrativas, y estudiante de Derecho por la Universidad Vizcaya de las Américas

José de Jesús Moreno Neri, Maestro en administración por el Centro de Enseñanza Técnica y Superior (CETYS Universidad), maestro de tiempo completo y profesor investigador, incorporado al núcleo del Sistema Nacional de Investigadores, del CONACYT, catedrático en la Universidad Autónoma de Baja California, nivel Licenciatura y Maestría,

LOS SERVICIOS COMO VALOR AGREGADO EN EL SISTEMA DE ENSEÑANZA ABIERTA: CASO UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Marina Elizabeth Salazar Herrera, Universidad Veracruzana
Blanca Estela Grajales Briscón, Universidad Veracruzana
Susana Gallegos Cáceres, Universidad Veracruzana
Camilo Alberto Ferreira Jiménez, Universidad Veracruzana

RESUMEN

Derivado de los objetivos para desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, que consisten en garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad, es que las instituciones educativas se han ocupado de diseñar modelos y programas que se adapten a las necesidades de la nueva generación de estudiantes. En México, los modelos educativos ofrecen una amplia gama de opciones que permiten el acceso a las universidades, tecnológicos y centros de estudios superiores; estas instituciones educativas han integrado nuevas tecnologías de información y comunicación a los procesos de enseñanza-aprendizaje; además, se han adicionado servicios a los procesos de apoyo a los estudiantes, tales como las tutorías, buscando de esta forma responder a los retos de una sociedad igualitaria, educada y progresista. Para ello se requiere que las instituciones educativas realicen el análisis de las necesidades, recursos, tendencias y expectativas de la educación, de aquí que, cada institución y programa educativo deberá estar en constante mejora. Sobre esa idea, es objetivo de este trabajo, evaluar los servicios como valor agregado a los procesos de enseñanza-aprendizaje en un Sistema de Enseñanza Abierta, como forma de mejora integral en el universitario.

PALABRAS CLAVE: Educación Superior, Nuevas Tecnologías, Servicios

SERVICES AS VALUE ADDED IN THE OPEN TEACHING SYSTEM. CASE: VERACRUZ UNIVERSITY

ABSTRACT

Derived from the objectives for sustainable development of the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, which consist of guaranteeing an inclusive and equitable quality education, is that educational institutions have been busy designing models and programs that adapt to the needs of the new generation of students. In Mexico, the educational models offer a wide range of options that allow access to universities, technology and higher education centers; in these educational institutions, new information and communication technologies have been integrated into teaching-learning processes; In addition, services have been added to support processes for students, such as tutorials, seeking in this way to respond to the challenges of an egalitarian, educated and progressive society. This requires that educational institutions perform the analysis of the needs, resources, trends and expectations of education, hence, each institution and educational program must be constantly improving. On this idea, the goal of this work is evaluate the services as an added value to the teaching-learning processes in a School System Open, as a form of integral improvement in the university.

JEL: I23, L86

KEYWORDS: Higher Education, New Technologies, Services.

INTRODUCCION

Los cambios en el sector educativo han buscado adaptarse a las nuevas generaciones de estudiantes, a través de cambios en los métodos, modelos y formas de instrucción desde el nivel básico o primario hasta el nivel superior. Dentro de esos cambios se ha buscado incluir las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC's) a manera de facilitar los aprendizajes y desarrollar en los jóvenes habilidades que les permitan integrarse sin dificultad a un sector laboral cada vez más competitivo. Las instituciones educativas, sean públicas o privadas han buscado apoyar la permanencia de los estudiantes, proporcionando servicios que de antaño no existían. Este trabajo aborda los servicios educativos, como un valor agregado que se proporciona a los estudiantes de una institución de educación superior (IES) de carácter público y cómo ha sido su evolución en las últimas décadas. Sobre esta idea, Ishikawa (1990) al cuestionar el papel de la autoridad y quiénes son sus clientes, argumenta las dos tareas básicas del Estado en el sector educativo, la primera es la planeación y propuestas a la máxima autoridad, es decir, al presidente y la segunda, es actuar como personal de servicio, en donde la primera representa el 30% de su tiempo, que es la planeación y la segunda, el 70% que corresponde al servicio. De aquí que, son los servicios el complemento que permite mantener en operación las actividades del sector educativo.

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, dentro de sus objetivos relacionados a la educación se encuentra la declaratoria encaminada al 2030, donde pretende asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres para una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria. Sobre esa base, las instituciones de educación superior (IES) han enfocado sus esfuerzos al rediseño de planes y programas que promueva las oportunidades de aprendizaje y desarrollo en los jóvenes universitarios a través de varios modelos educativos, mismos que incluyen las diferentes formas de cursar una carrera universitaria o un técnico superior universitario (UNESCO, 2018).

Acompañando a estos modelos educativos, están los servicios que proveen en forma directa e indirecta las IES y que, sin ellos, quedaría en entredicho el éxito de los jóvenes universitarios. De aquí que, es objetivo de este trabajo, analizar los servicios que se ofrecen en un Sistema de Enseñanza Abierta como apoyo a estudiantes y docentes para facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro de una gama de modalidades, para cursar con programas flexibles la educación superior; como parte de las herramientas para el acopio de la información se ha utilizado la encuesta y la entrevista, además del estudio documental, para hacer una comparación de cuáles eran los servicios hace una década y cuáles son los servicios que se ofrecen actualmente, esperando concluir si los servicios han evolucionado y satisfacen la demanda educativa encaminada al 2030. En esta misma idea, en México, desde el año 2000, las instituciones de educación superior han buscado integrar en sus modelos educativos, cambios que permitieran a sus estudiantes y aspirantes cursar estudios de nivel superior en un ambiente moderno y globalizado que abarcara nuevas tecnologías, apoyar a lo largo de sus estudios a los universitarios a través de tutorías, un sistema de vinculación y movilidad que permitiera al joven incorporarse fácilmente en el sector empresarial, así como realizar prácticas e intercambios en diferentes universidades; de aquí que, el Sistema de

Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana realizara cambios estructurales en su sistema educativo, integrando estrategias que proporcionara al estudiante los conocimientos necesarios para que respondiera en un entorno complejo y demandante. El Estado de Veracruz cuenta con ocho millones ciento doce mil quinientos cinco habitantes, de acuerdo al último censo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía del año 2015; así mismo, ocupa el tercer lugar a nivel nacional por número de habitantes. El Estado de Veracruz, corre a lo largo del territorio mexicano, con una costa de 745 kilómetros del Golfo de México. Sus principales ciudades son Veracruz y la zona conurbana de Boca del Río, Xalapa que es la capital, Coatzacoalcos y Tuxpan, entre otras. En Veracruz y la zona conurbana de Boca del Río, hay 36 escuelas

privadas y 6 públicas de nivel superior, dentro de estas últimas está la universidad estatal. De esas 42 universidades, centros de estudio y tecnológicos, sólo la cuarta parte ofrece dentro de sus opciones, licenciaturas ejecutivas en línea, posgrados y educación continua (INEGI, 2015).

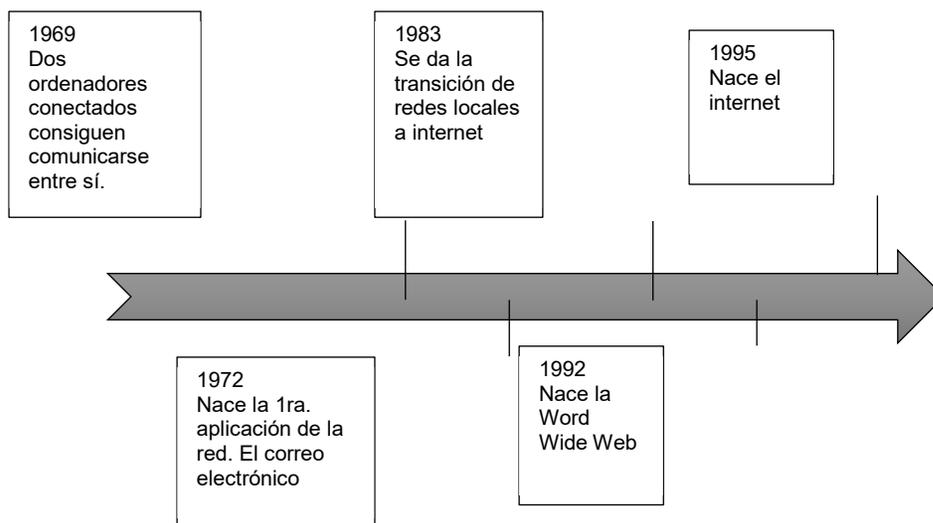
Para poder ofrecer estudios en línea, se requiere infraestructura tecnológica robusta, programas en una plataforma flexible y segura y una plantilla de maestros capacitados que atiendan los requerimientos en línea de los estudiantes, además de la tramitología natural que exige la Secretaría de Educación Pública. Este trabajo está integrado en su revisión literaria con el origen del internet, los antecedentes de las modalidades del sistema educativo, estableciendo una comparación entre la educación presencial y la educación virtual, se aborda el concepto de servicio parte medular de esta investigación. Posteriormente se detalla cómo operaba el modelo educativo en el Sistema de Enseñanza Abierta antes, y gracias a los cambios cómo opera en la actualidad. En una segunda parte se establece la metodología que se siguió, con el detalle del período y el volumen de la muestra. Se explica de qué manera se realizó la encuesta y cómo se procesó la información. Se muestran algunas gráficas con los resultados de las encuestas y se proporcionan las conclusiones. Ningún cambio hubiera sido posible sin los avances de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC's), el internet, la información en la nube y una nueva generación de maestros y estudiantes que aprovechan la tecnología para generar conocimiento.

REVISION LITERARIA

La revisión literaria comprende las características de las modalidades de la educación y el concepto de servicios, con autores como Díaz & Hernández (2010), Fisher & Navarro (1994), Delval (2001) y Cabero (2007) entre otros, se fundamenta esta investigación. La educación se ha desarrollado sobre la base de diversas teorías, una de ellas es la del constructivismo que surgió como corriente epistemológica para resolver los problemas relacionados con la forma en que se adquiriría el conocimiento; retomando a Deval (2001) cuando argumenta que las raíces del constructivismo se encuentran con filósofos del siglo XVIII, como el italiano Vico, Kant, Marx o Darwin. Así mismo, Díaz & Hernández (2010) consideraban que los seres humanos son producto de su capacidad para adquirir conocimientos y para reflexionar sobre sí mismos, lo que les ha permitido anticipar, explicar y controlar propositivamente la naturaleza y construir la cultura humana. Es decir, el conocimiento se construye activamente por sujetos cognoscentes, no se recibe pasivamente del ambiente. Aunado a esta corriente educativa, está la introducción del internet en la educación. Para observar la evolución de este hecho se ha realizado la siguiente Figura 1: Origen de Internet.

En el transcurso de los años, se fue desarrollando la programación y la conectividad; este desarrollo fue aplicado a múltiples áreas de la vida cotidiana, una de ellas fue la educación. La internet y las nuevas tecnologías han sido un nicho de oportunidad para diversificar los planes y programas de estudio de forma que los estudiantes puedan optar por elegir el mejor método a seguir para concluir sus estudios, independientemente del nivel educativo en que se encuentren. La influencia de la internet y las nuevas tecnologías en la educación han promovido las redes en el aula y círculos de aprendizaje, sistemas de cursos en línea, educación a distancia y aprendizaje abierto, en otras palabras, la escuela en la web y gracias a ello, el estudiante puede ir construyendo su propio aprendizaje.

Figura 1: Origen de Internet



Fuente: Cabero (2007). Elaboración: Propia. En la figura 1 se observa como en un principio la investigación en comunicación por paquetes de Leonard Kleinrock logró la conexión de dos computadoras, posteriormente nació la primera aplicación de la red: el correo electrónico. El siguiente desarrollo consistió en la adopción del TCP/IP como protocolo de comunicación. En los años 80, el desarrollo de las redes locales y de los ordenadores personales permitieron el desarrollo de la red. Conforme fue evolucionando la internet, se incorporaron protocolos de comunicación capaces de interconectar redes. Finalmente, en la última década del siglo pasado, se define formalmente la internet.

Otro concepto importante para este trabajo es el de valor agregado. El valor agregado está relacionado con disciplinas como la economía, el derecho tributario y las matemáticas, entre otras. Sin embargo, aplicado al sector educativo, se relaciona con los recursos materiales, los financiamientos y las nuevas tecnologías que facilitan al estudiante el logro exitoso de sus estudios superiores. La revisión literaria incluye para el sector educativo, el estudio de los antecedentes que permita visualizar cómo ha evolucionado el sistema educativo y hacer una comparación de los servicios, para este caso particular, que se han proporcionado a lo largo del tiempo al estudiante; en esta idea, las instituciones han buscado responder a las necesidades de las nuevas generaciones de estudiantes y satisfacer así mismo, la demanda laboral. Los estudiantes que actualmente ocupan las aulas comparten características socio-culturales delimitadas por eventos que han sobresalido en la historia, por ejemplo el uso del computador personal.

Modalidades de la Educación

En México, la Ley General de Educación vigente en 2018, establece en su artículo 46 que la educación tendrá 3 modalidades: escolarizada, no escolarizada y mixta (Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 1993). Derivado de esta primicia, la Secretaría de Educación Pública ha definido las modalidades educativas de la siguiente manera: a) modalidad escolarizada, es identificada como el conjunto de servicios educativos que se imparten en las instituciones educativas, requiere de instalaciones que cubran las características que la autoridad educativa señale, b) modalidad no escolarizada: destinada a estudiantes que no asisten a la modalidad escolarizada. Esta falta de presencia es sustituida por la institución mediante elementos que permiten lograr su formación a distancia, c) modalidad mixta: la combinación de las modalidades escolarizada y no escolarizada tiene la ventaja que suele ser flexible para el estudiante. Así mismo, relacionado con la modalidad educativa, el Consejo para la Evaluación del Tipo Medio Superior (COPEEMS, 2018) define a la modalidad educativa como las condiciones, medios, procedimientos y tiempos en que se lleva a cabo el proceso para cursar un plan de estudios, de aquí que, señala como opciones educativas básicas las siguientes: la presencial, la virtual, la intensiva, la autoplaneada y una combinación de ellas que es la mixta (COPEEMS, 2018).

La modalidad de la educación abierta inició en la máxima casa de estudios en México, cuando aprobó en 1972 la creación de la universidad abierta; este evento propició que, a nivel nacional, las universidades estatales iniciaran la gestión de apertura de modalidades abiertas. La enorme cantidad de profesionistas que ejercían sin un título o una formación universitaria formal fue el motivo principal, en aquellos años, por los que el gobierno federal, instó a las universidades estatales a la creación de la modalidad abierta; en sus inicios, los estudiantes que cursaban en esta modalidad eran adultos quienes asistían en estas modalidades a cursar sus estudios profesionales. Dentro de cada Estado y en cada universidad pública, se fue organizando esta modalidad, ya que había que hacer cambios y acuerdos laborales que permitieran la operación y actividad bajo características diferentes a lo llevado hasta ese momento. Existen organismos como la Universidad Abierta y a Distancia de México (2018), creados exclusivamente para la enseñanza abierta y a distancia, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Estos modelos educativos buscan satisfacer la demanda de educación superior de la sociedad mediante un plan de estudios flexible, en donde el estudiante administra su proceso de aprendizaje. La educación virtual presenta ventajas y desventajas comparada con la educación presencial; para visualizar esta comparación se ha elaborado la siguiente Tabla 1. Educación virtual VS. Educación presencial.

Tabla 1: Educación Virtual Versus Educación Presencial

Educación Virtual	Educación Presencial
Ventajas	Ventajas
A la educación virtual se puede acceder en cualquier momento y lugar, las 24 horas del día.	La atención puede ser personalizada, de manera que el instructor o profesor puede percibir el avance del estudiante.
Permite al estudiante elegir el momento oportuno para construir su propio aprendizaje.	Se pueden aplicar técnicas específicas en caso de ser requeridas.
Se incorporan al internet ayudas didácticas y audiovisuales. Elimina el tiempo de traslado a un centro de estudios, ya que se puede hacer desde la casa u oficina.	Los estudiantes suelen ser mas sociables y colaborativos, aprenden a trabajar en equipo.
La información se puede visualizar las veces que se desee.	Es más económico.
Desventajas	Desventajas
No hay contacto personal.	Requiere tiempo para traslado al centro de estudio.
El estudiante debe tener disciplina para fijarse sus tiempos de estudio.	El estudiante se debe sujetarse a los tiempos y formas de cada escuela.
El costo es generalmente más elevado.	
Trabajan en forma aislada, no desarrollan el sentido de colaboración ni de pertenencia.	

Elaboración: propia En la Tabla 1 se puede observar que la educación virtual aparentemente tiene más ventajas sin embargo, hay que considerar que muchas veces los organismos que ofrecen carreras o cursos en línea, carecen de una infraestructura real, es decir, no tienen un domicilio formal, a veces no están registrados ante alguna autoridad, ni hay forma de poder hacer algún reclamo. Puede crear incertidumbre y dudas acerca de la validez de los estudios. En cuestiones educativas, vale la pena considerar la experiencia y formalidad de una estructura administrativa que respalde los estudios.

Concepto de Servicios

Los servicios se proporcionan en todos los sectores productivos, es decir, van acompañando a las actividades manufactureras, de transformación y de comercialización, entre otras. De la misma manera, en el sector educativo, los servicios coadyuvan a los estudiantes a complementar sus estudios independientemente del nivel en que se ubique el educando. Los servicios pueden ser definidos de acuerdo a Fisher & Navarro (1994) como un tipo de bien económico, constituye lo que se denomina sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes, produce servicios. Por otro lado, Colunga (1995), lo define como el trabajo realizado para otras personas; por último, Kotler (1997) considera que los servicios son cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad

de ninguna cosa. Retomados por Romero (2018) se aborda el concepto de servicios en la agricultura, minería e industria, con bienes intangibles, buscando satisfacer necesidades ajenas, pero en todos los casos relacionados a una unidad económica. Existen otros conceptos de servicios que no serán considerados en virtud de que están relacionados con el concepto de clientes y para efectos de este trabajo el objeto de los servicios es el estudiante, que no se visualiza como cliente. Para aclarar este punto, con las nuevas corrientes de gestión pública, los ciudadanos son considerados como clientes, y la clientelización ostenta cierta cuota de poder. Al respecto Olías de Lima (2001) argumenta que el cliente no es alguien sobre quien se ejerza autoridad sino, muy al contrario, alguien a quien se sirve. En esta idea el estudiante no es cliente, y el concepto de servicios contextualizado en la mercadotecnia no se aplica al sector educativo de carácter público. Los servicios son una serie de actividades muy diversas, cuya característica principal es la realización de un trabajo que no produce bienes tangibles, pero que sí satisface necesidades sociales: es decir, la prestación personal para que otros individuos obtengan alguna satisfacción.

A pesar de que los servicios se encuentran en todos los sectores de la producción, se reconocen dentro del sector terciario, sus actividades no producen bienes, pero son necesarias para el funcionamiento en todas las actividades. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2015) clasifica las actividades del sector servicio de acuerdo a las siguientes divisiones: 1) comercio, restaurantes y hoteles, 2) transporte, almacenamiento y comunicaciones, 3) servicios financieros, seguros y bienes inmuebles, 4) servicios comunales, sociales y personales. En esta última división, es que se encuentra los servicios profesionales, de educación, médicos, de esparcimiento, de administración pública y defensa.

El Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) Antes. Los antecedentes de la Educación Abierta en el Estado de Veracruz surgieron en diferentes períodos, tres instituciones de Enseñanza Abierta a nivel Superior: la Universidad Pedagógica Nacional, la Universidad Pedagógica Veracruzana y la Unidad Docente Multidisciplinaria de Enseñanza Abierta, actualmente Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) de la Universidad Veracruzana. El caso que nos ocupa es de la Universidad Veracruzana (Salas Martínez, s.f.)

La Universidad Veracruzana es una universidad estatal, cuenta con 5 regiones a lo largo del estado de Veracruz, en la parte oriente de la República Mexicana y en cada una de estas regiones hay un Sistema de Enseñanza Abierta (SEA), donde se imparten diversas licenciaturas. En las regiones están los sistemas escolarizados y los sistemas abiertos. El SEA es una alternativa que tiene el estudiante de cursar su carrera profesional bajo las mismas prerrogativas de un Plan de Estudios escolarizado, diferenciado por el tiempo que el estudiante permanece en las aulas. Este sistema está integrado por bloques, cada bloque consta de 6 semanas, sólo un día de clase cada semana, es decir, 6 días de clase por materia o asignatura; cada día de clase abarca 5 horas por turno, que puede ser matutino o vespertino. Las clases se imparten los sábados, algunas veces los viernes en la tarde y según la necesidad pudiera ser en domingo.

El SEA no tiene edificio propio para impartir las clases. En su inicio, hace más de 20 años, los servicios que se ofrecían en el SEA eran el de una biblioteca; sin embargo, el estudiante en aquel entonces era un adulto con compromisos laborales y familia propia, dos variables que le impedían ir a la biblioteca universitaria; de la misma manera, las librerías en las ciudades donde se encuentra el SEA difícilmente tenía los volúmenes y textos de estudio. Es decir, el estudiante, tenía que basarse en los apuntes que tomaba del profesor. Las aulas contaban con pizarrón, gis y rotafolio en el mejor de los casos. De aquí que, existe una fuerte crítica acerca de la forma que el estudiante desarrollaba sus procesos de aprendizaje, que consistían en memorizar lo que daba el profesor, es decir, la educación estaba centrada en el profesor; no había un seguimiento en los planes de estudio ya que no se evaluaba ni la cátedra ni los resultados de eficiencia de los estudiantes. El estudiante contaba con una hora de asesoría a la semana en caso de que tuviere dudas de los contenidos vistos en clase. Resumiendo: a) el maestro era el personaje central, b) el estudiante basaba su aprendizaje en los apuntes que el profesor daba, era pasivo, c) como herramientas del profesor estaba un pizarrón, gises y eventualmente un rotafolio, d) contaban con copias en esténcil, si así lo requería el profesor, e) las decisiones académicas dependían del sistema escolarizado, f) la infraestructura

administrativa era pobre y lenta, por ejemplo: el proceso para un documento del estudiante llegaba a tardar un semestre, g) una hora de asesoría a la semana, además de las clases. No era obligatoria. Este modelo educativo se identificaba como rígido en virtud de que las materias o asignaturas tenían una secuencia obligatoria, no había talleres, ni materias de elección libre. Los servicios eran escasos o inexistentes (Salas Martínez, s.f.)

El Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) Actual

Los cambios que se han llevado a cabo son variados, en esta sección se describirán los que están relacionados con las nuevas tecnologías; tomando como base que esta modalidad es abierta, el estudiante actual cuenta con una diversidad de formas para cursar sus materias o asignaturas, a continuación, se detallan cada una de ellas.

Virtual, esta forma es completamente en línea, donde el estudiante es autónomo y va construyendo su propio conocimiento, en el tiempo que decide el mismo; sin embargo, existe una calendarización, es decir, debe cumplir con fechas que tiene programadas desde el inicio. El estudiante utiliza los medios electrónicos y la plataforma institucional para cumplir con sus tareas. Presencial, en esta forma el estudiante acude a su institución 6 sábados seguidos a cursar una asignatura, puede ser matutino y/o vespertino. El tiempo total de cada asignatura es de menos de 30 horas; en sistema escolarizado es de alrededor de 60 horas. El estudiante tiene derecho a una hora de asesoría extra en caso de que lo requiera. Auto acceso, en el caso de unas asignaturas, el estudiante acude a un centro de auto acceso, donde hay material para que pueda cursar su asignatura. En los centros de auto acceso hay personal de apoyo, más no profesores. El estudiante cumple con tareas, en tiempos definidos previamente, al igual que en el primer caso, el estudiante va construyendo su propio aprendizaje. Intensiva, el estudiante acude a su centro de estudios un día a la semana durante 15 semanas a tomar en 5 horas sus clases. También llega a completar 60 horas de clases. Esta forma es donde el estudiante regularmente tiene las horas completas de clase. Intersemestral, en este caso el estudiante toma 5 horas de clase diaria durante 4 semanas También en ese caso, el estudiante aprovecha muy bien su tiempo.

A esta diversidad de opciones, se puede agregar la de movilidad, en donde el estudiante decide tomar la materia o asignatura en: a) otra facultad, ya sea en la misma ciudad o en otra región de la misma institución o b) en otra universidad del país o extranjero, sujetándose a las características de la facultad que haya elegido.

Los servicios que actualmente se ofrecen en el SEA, son: Un tutor. El tutor acompaña al estudiante durante toda su carrera; lo ayuda a planear sus materias, le da seguimiento en su avance, le sugiere horarios y le orienta en algún problema que tenga de tipo escolar. La atención es personalizada. Tanto estudiante como tutor, pueden ver a través de un portal institucional su promedio, los períodos cursados, trayectoria actual, programación académica, programas de apoyo, estilos de aprendizaje y alguna condición particular del estudiante, por ejemplo, si es un alumno con riesgo de deserción.

Servicios médicos: La universidad estatal, a través de las Políticas de Salud Públicas, proporciona al estudiante el bienestar integral necesario para cursar y concluir satisfactoriamente sus estudios universitarios. Dentro de los programas de la Organización Mundial de la Salud, Salud para Todos, se pretende que el estudiante goce de los servicios de salud, fomentando una sociedad sana encaminada al 2030.

Nuevas tecnologías: El estudiante cuenta con servicios especializados de biblioteca a través del portal de la institución, puede acceder al catálogo en línea y ver en dónde se encuentra el libro que solicita; puede solicitar los libros, como préstamos externos, interbibliotecario, en sala y documentos en línea.

Deportes y talleres: El estudiante cuenta con talleres como fotografía, danzón, y baile folklórico entre otros talleres, así como, una gama de deportes que se ofertan como parte de una educación integral.

Movilidad: En el interés que el estudiante amplíe su panorama laboral, la Universidad ofrece los convenios con universidad de otros lugares, nacionales e internacionales, para que el joven vaya a cursar a otra universidad alguna(s) materia(s) dependiendo la idoneidad de la carrera.

METODOLOGÍA

Para conocer la evolución de los servicios en una institución de educación superior (IES) cuya modalidad es el sistema abierto, se aplicó una encuesta a estudiantes que actualmente están cursando su licenciatura. Esta encuesta se encuentra en el portal de la Universidad Veracruzana, www.uv.mx, en la sección de Encuestas; este documento está compuesto por varios renglones que se evalúan dentro de una escala de Likert para conocer el grado de satisfacción del estudiante; en la primera parte se indaga la edad, el sexo y el período que cursa. La escala va del 1 al 5 donde 1= No satisfactorio, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Satisfactorio y 5= Excelente. La encuesta está dividida en secciones como sigue:

I Condiciones básicas de infraestructura: dentro de ella se pregunta por la calidad de la iluminación en las aulas, el aislamiento de ruidos, la disponibilidad de agua potable, sanitarios, si el estudiante está satisfecho con las instalaciones, etcétera.

II Servicios de la institución: dentro de esta parte se pregunta por los servicios bibliotecarios, la dotación de equipo audiovisual, el acceso a computadoras, internet y correo electrónico, etcétera.

III Proceso de enseñanza aprendizaje: dentro de esta parte se pregunta si el contenido de las asignaturas es pertinente y actualizado, si hay materiales impresos y audiovisuales disponibles, si las estrategias de enseñanza de los profesores son adecuadas, si la formación práctica es suficiente en cantidad y calidad, etcétera.

IV Condiciones de seguridad dentro y fuera del recinto universitario, aquí se indaga si el edificio tiene salidas de emergencia y cuenta con extintores, si el mobiliario no tiene aristas peligrosas o inflamables, si hay zonas de esparcimiento, si hay instalaciones deportivas, etcétera.

La encuesta incluye también una sección de consideraciones a la situación económica, al trato amable, al sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clases, logros personales, autorrealización y satisfacción general.

Para el caso que nos ocupa, se consideraron exclusivamente los ítems relacionados a los servicios que el estudiante dispone dentro de su programa educativo y si estos servicios le han sido útiles para cursar sus estudios sin interrupción. Las encuestas se aplican a todos los estudiantes en cada período, sin embargo, para efectos de este trabajo, se procesaron las encuestas de estudiantes correspondientes al programa educativo de administración, de la región Veracruz, correspondientes al período de agosto 2017-enero 2018, siendo un total de 102 estudiantes. La información se capturó y procesó en hoja de cálculo. Así mismo, se realizaron dos entrevistas a funcionarios con más de 20 años de antigüedad, es decir, desde que comenzaron a utilizarse las nuevas tecnologías para apoyar al estudiante de un sistema abierto a finalizar satisfactoriamente su licenciatura. Las entrevistas se realizaron a mediados del mes de enero, y las preguntas que se hicieron fueron: 1) ¿Cómo se atendía a los estudiantes hace 20 años?, 2) ¿Cómo se resolvían los

problemas con jóvenes que sólo iban un día a la semana a tomar clases?, 3) ¿Cómo se evaluaba a los muchachos? y 4) ¿Cómo se les apoyaba para que lograran concluir sus estudios? De aquí que, esta investigación es de corte mixto, ya que las encuestas se evaluaron en forma cuantitativa y las entrevistas son cualitativas porque las respuestas fueron interpretadas.

Tabla 2: Variables de Medición

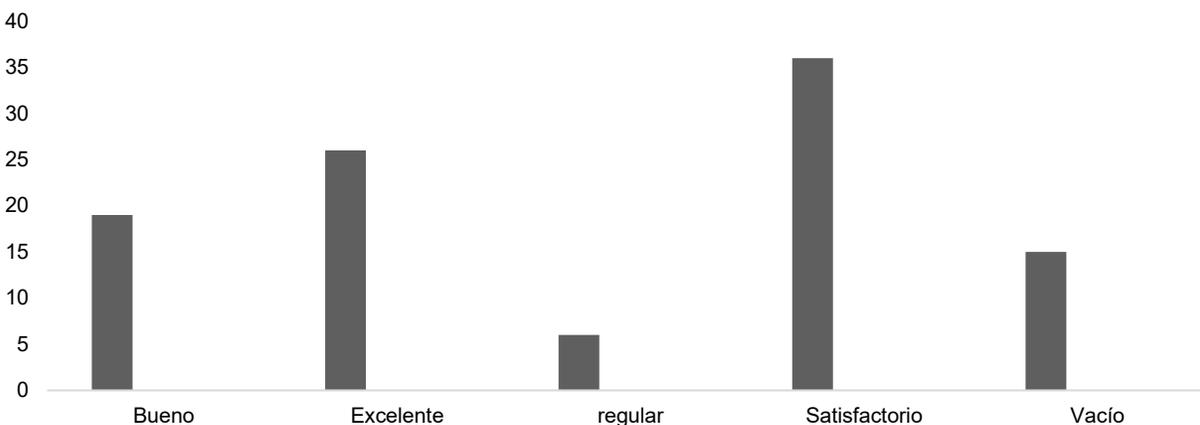
Servicio	1	2	3	4	5
Instalaciones físicas, sanitarios, agua potable					
Bibliotecarios					
Equipo audiovisual					
Acceso a internet y correo electrónico					
Espacios de recreación.					
Procesos de apoyo					
Pertinencia y calidad					

Elaboración: propia. En la Tabla 2 se encuentran algunas variables que se desprendieron de las preguntas de las encuestas; las encuestas se realizan cada semestre ya que el estudiante cada semestre puede tener diferente apreciación de los servicios ofrecidos, además debido a la movilidad, cada semestre hay estudiantes nuevos que vienen a cursar una o más asignaturas. La información obtenida se agrupó de acuerdo a las características del ítem, por ejemplo, en los procesos de apoyo, se pregunta si el estudiante volvería a elegir la misma universidad para cursar otra carrera.

RESULTADOS

La oferta de servicios en la Universidad Veracruzana, y más específicamente en el Sistema de Escolarizado Abierta, ha coadyuvado a elevar la calidad en el educando, dándoles seguimiento a través de las nuevas tecnologías y apoyando con diversos programas que de antaño, no existían. Actualmente el estudiante, construye su propio conocimiento, desarrolla sus habilidades y destrezas, en la idea de integrarse a un campo laboral complejo. A continuación, se grafican dos resultados que se consideran relevantes para este trabajo.

Figura 2: Grado de Satisfacción



En la Figura 2 se observa que el grado de satisfacción que obtiene el estudiante de los servicios que proporciona su programa de estudios a través de su institución, son mayormente satisfactorios. Cabe mencionar que las respuestas se colocan para que el estudiante no pueda contestar sin leer la pregunta. También hay que mencionar que entre regular y bueno suman 25 estudiantes, casi lo mismo que excelente y hay 15 estudiantes que no contestaron esa pregunta. Los estudiantes que consideran regular los servicios son 6. Hay que recordar que el 70% de las tareas básicas del sector educativo son servicios, bienes intangibles y sobre esa base son considerados por los estudiantes. Elaboración: Propia

Los estudiantes que hay en los sistemas no escolarizados, son regularmente personas adultas, es decir, mayores de 21 años, que trabajan de tiempo completo y que en la mayor parte de los casos tienen ya una

familia, con responsabilidades económicas y presión por el tiempo que dedican a la escuela. En esta idea, la gráfica anterior es un resultado bastante aceptable. En la siguiente figura se muestra la respuesta a la pregunta si el estudiante volvería a elegir esta Universidad y ese modelo de estudios para cursar otra carrera. Este ítem se relaciona a la eficiencia terminal, gracias a que el modelo educativo se ha modificado, el estudiante termina de cursar sus créditos y presenta su experiencia recepcional como si fuera otra asignatura, sólo que en ella desarrolla un trabajo que le permita acreditar la asignatura. Estos trabajos son tesis, tesinas, monografías o memorias, de aquí que la eficiencia terminal es bastante aceptable; para estos trabajos, al estudiante se le asigna un asesor, quien lo orienta y permanece a su lado hasta que concluye. Esta asesoría regularmente es vía internet.

Figura 3: Volver a Elegir



Elaboración: propia En la Figura 3, se muestra que del total de los estudiantes, 82 volverían a elegir la misma universidad y el mismo sistema educativo para cursar otra carrera; de los 102, 20 estudiantes dijeron que no. Las razones no se cuestionaron en este documento, pero en general dijeron estar satisfechos con los servicios ofrecidos durante los estudios que llevan cursados. La apreciación de la respuesta es positiva ya que, en términos de servicio, cuando un actor regresa o continúa adquiriendo un bien, entonces se considera que está satisfecho.

En la información se observó que hay unos estudiantes que no volverían a cursar otra carrera. A manera de análisis, concluimos que la mayoría o ya es adulto o busca continuar con otros estudios de posgrado.

CONCLUSIONES

Retomando el objetivo de este trabajo, los servicios para el caso de un Sistema Escolarizado Abierto son la base de la operación, en virtud de que el estudiante sólo asiste un día a la semana, y regularmente no puede hacer uso de los servicios que gozaría un estudiante del sistema escolarizado regular. En la aplicación de las encuestas se detectó la necesidad de una carrera nueva que están demandando los aspirantes y es la de Logística y Tramitación aduanal; esta nueva carrera que está por iniciar se debe también a la intervención del Gobierno Federal en el aspecto de que se está ampliando el puerto para un mayor movimiento. Esta es una puerta que se abre y donde la universidad estatal, planea entrar. Considerando los servicios como un bien intangible pero necesario, el Sistema de Enseñanza Abierta ha implementado una serie de acciones, traducidos en servicios que apoyan de manera directa al estudiante que cursa sus estudios superiores. Parte de estos servicios, corresponden a tutorías y asesorías y para ello, al profesor se le ha diseñado su cubículo para que pueda recibir a los estudiantes en cualquier momento.

Anteriormente, el profesor carecía de espacio para recibir a los estudiantes. Ahora bien, existen dos condiciones básicas que han permeado los servicios, una es la implementación de un modelo flexible cuyas condiciones de operación llevan implícitas la oferta obligatoria de una diversidad de servicios y dos, la inclusión de las nuevas tecnologías como elemento decisivo para la funcionalidad del nuevo modelo educativo, encaminado al 2030 para satisfacer una demanda educativa y laboral de calidad. Actualmente el profesionista debe ser autodidacta, con capacidad para trabajar en equipo, tomar decisiones y resolver problemas complejos, un profesional con alto grado de ética y características de servicio. Aún hay cuestiones pendientes de abordar, como las certificaciones de la lengua extranjera y la continuidad en las áreas terminales, pero esos estudios se tratarán en otro trabajo.

REFERENCIAS

Cabero, J. (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación. 1ra ed.* Mc Graw Hill. México.

Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio. 1ra ed.* México: Panorama Editorial.

Congreso de Los Estados Unidos Mexicanos (1993), Ley de General de Educación.

Recuperado de https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_educacion.pdf

Díaz, F. & G. Hernández (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. 3ra ed.* McGraw Hill. México

Fisher, L. & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado .3a ed.* México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2015). Censo 2015, recuperado el 8 de agosto de 2018 en <http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825097912>

Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control de calidad total? 11va ed.* Grupo Editorial NORMA. Colombia.

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia. 1er ed.* México: Prentice-Hall.

Olías de Lima, B. (2001). *La nueva gestión pública. 1ra ed.* Editorial Prentice Hall Pearson educación, S.A. Madrid, España.

Delval, Juan (2001) *Hoy todos son constructivistas.* Educere, vol. 5, núm. 15, octubre-diciembre, 2001, pp. 353-359 Recuperado el 10 de febrero de 2018. <http://www.redalyc.org/pdf/356/35651520.pdf>

Portal de la Secretaría de Educación Pública. Recuperado el 10 de febrero de 2018 <http://sirvoems.sep.gob.mx/sirvoems/informativo/jspGlosario.jsp>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Oficina de la UNESCO en Santiago. Recuperado el 30 de Julio de 2018. <http://www.unesco.org/new/es/santiago/education-2030/>

Romero, Jorge (2018) .Portal de la facultad de Economía. UNAM. Recuperado el 10 de febrero de 2018 <http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>

Salas Martínez, M. W. (s.f.) Orígenes del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana. Recuperado en agosto, 2018 en https://www.uv.mx/sea/files/2012/11/001_historia.pdf

BIOGRAFIA

Marina Elizabeth Salazar Herrera, es Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Administración en la región Veracruz de la Universidad Veracruzana. Contador Público y Auditor, con maestría en Administración y Doctorado en Estudios Organizacionales por la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa. Sus áreas de estudios son la Administración Pública, Estudio de las Organizaciones y Finanzas. Imparte cátedra de Finanzas Internacionales y Estrategias Financieras.

Blanca Estela Grajales Briscón, licenciada en Contaduría y Maestra en Derecho Constitucional y Amparo, Profesor de tiempo parcial de Sistema de Enseñanza Abierta, de la Facultad de Administración y de la Especialidad en Administración del Comercio Exterior de la Universidad Veracruzana, región Veracruz-Boca del Río (México), experiencia profesional de 14 años en el Servicio de Administración Tributaria.

Susana Gallegos Cázares es Maestra en Mercadotecnia y Publicidad del Centro Universitario Las Américas, candidata a Doctor en Ciencias Jurídicas Administrativas por la Universidad de las Naciones, Técnico Académico Titular “B”, Profesor por Asignatura a la cátedra de Mercadotecnia y Servicio Social. Se puede contactar en el Sistema de Enseñanza Abierta, Región Veracruz de la Universidad Veracruzana, Juan Pablo II s/n esq. Reyes Heróles, Boca del Río,

Camilo Alberto Ferreira Jiménez es Doctor en Gobierno en Administración Pública de la “Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública”, Catedrático de Tiempo Completo Titular “C”. Se puede contactar en el Sistema de Enseñanza Abierta Región Veracruz de la Universidad Veracruzana, Juan Pablo II s/n esq. Reyes Heróles, Boca del Río,

AMBIENTE CLÍNICO DE APRENDIZAJE-LABORAL Y RESIDENTES MÉDICOS DE INSTITUCIONES DE SALUD DEL SECTOR PÚBLICO MEXICANO

María Antonieta Monserrat Vera Muñoz, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Néstor Anzaldo Vera, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
María Fernanda Anzaldo Vera, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

RESUMEN

El presente trabajo busca indagar los factores que integran el ambiente clínico de aprendizaje-laboral y como lo perciben los residentes de las Instituciones Públicas del Sector Salud mexicanas. Los residentes de las diferentes especialidades médicas en algunos de los casos serán con los que, el paciente inicie el contacto con la Institución de Salud, de ahí la importancia de que se encuentren dentro de un ambiente clínico de aprendizaje-laboral razonable, que les propicie lograr satisfacción de aprendizaje-laboral. Por lo que el objetivo del trabajo es definir los factores que integran el ambiente clínico de aprendizaje-laboral y cuál es la percepción de los residentes del mismo, para identificar áreas de oportunidad que al atenderlas se propicie la satisfacción de aprendizaje-laboral, desde una perspectiva administrativa del Talento Humano. Considerando para el desarrollo teórico la vinculación del ambiente clínico de aprendizaje con el ambiente laboral por el rol que desempeñan los residentes (estudiantes) y cuando realizan sus prácticas clínicas y hospitalarias se convierten en colaboradores de la institución donde las desarrollan. Considerando para el desarrollo teórico autores como Chiavenato, (2014), Navarro, (2006), quienes mencionan que la existencia de factores que el individuo percibe de las situaciones que enfrenta en su interacción social y en la estructura organizacional que se pronuncian a través de variables como: objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación, que inducen su creencia, percepción y satisfacción y pueden influir de forma positiva o negativa en el desempeño y en la satisfacción, apostando a que la amalgama razonable de los factores mejora la satisfacción de las personas y en el caso de los Residentes Médicos también de quienes reciben sus servicios. Para ratificar esta postura se aplica una metodología cualitativa para la parte teórica y práctica complementada esta última con metodología cuantitativa para identificar frecuencias de respuesta en las subvariables del ambiente clínico de aprendizaje-laboral y observación in situ con el apoyo de un instrumento debidamente validado, que incluye 28 ítem, que fue aplicado a 90 médicos residentes; cuyos resultados muestran por medio de la utilización del software SPSS aplicado a instrumentos con escala de Likert, la percepción que tienen los residentes del ambiente de aprendizaje-laboral, encontrando como hallazgos la percepción de clima de enseñanza laboral eficiente al igual que la satisfacción de enseñanza laboral, pero aun con ese resultado surgen áreas de oportunidad que atender.

PALABRAS CLAVE: Ambiente Clínico de Aprendizaje, Satisfacción Laboral, Instituciones de Salud del Sector Público, Residentes Médicos

CLINICAL WORK-LEARNING ENVIRONMENT AND MEDICAL RESIDENTS OF HEALTH INSTITUTIONS IN THE MEXICAN PUBLIC SECTOR

ABSTRACT

This paper seeks to investigate the factors that integrate the clinical work-learning environment and as perceived by residents of public institutions in the Mexican health Sector. The residents of the different medical specialties in some of the cases will be with which, the patient initiate contact with the health institution, hence the importance of that they are within a clinical environment of reasonable work-learning, that they Conducive to achieving job-learning satisfaction. Therefore, the objective of the work is to define the factors that integrate the clinical environment of labour-learning and what is the perception of the residents of the same, to identify areas of opportunity that the respond is conducive to the satisfaction of Labour-learning, from an administrative perspective of human talent. Considering for the theoretical development the linkage of the clinical environment of learning with the work environment by the role that the residents play (students) and when they carry out their clinical and hospital practices become collaborators of the institution where they develop them. Considering for the theoretical development authors like Chiavenato, (2014), Navarro, (2006), who mention that the existence of factors that the individual perceives of the situations that confront in his social interaction and in the organizational structure that is They pronounce through variables such as: Objectives, motivation, leadership, control, decision-making, interpersonal relations and cooperation, which induce their belief, perception and satisfaction and can influence in a positive or negative way in the performance and in the Satisfaction, betting that the reasonable amalgamation of the factors improves the satisfaction of the people and in the case of the medical residents also of those who receive their services. To ratify this position, a qualitative methodology is applied for the theoretical and practical part supplemented by the latter with quantitative methodology to identify response frequencies in the subvariables of the clinical work-learning environment and On-site observation with the support of a duly validated instrument, which includes 28 items, which was applied to 90 resident physicians; Whose results show through the use of SPSS software applied to Likert-scale instruments, the perception of the residents of the work-learning environment, finding as findings the perception of working-school climate Efficient as well as job-teaching satisfaction, but even with that result there are areas of opportunity to attend.

JEL: J24, I21, M12

KEYWORDS: Clinical Learning Environment, Job Satisfaction, Public Sector Health Institutions, Medical Residents. Clinical Learning Environment, Learning Satisfaction, Health Institutions of the Public Sector, Medical Resident

INTRODUCCIÓN

El ambiente clínico de aprendizaje-laboral, que viven en el día a día los residentes médicos es importante y determinante en su estancia para su preparación como especialistas, Los beneficios de desarrollar los estudios de especialidad en un clima de enseñanza-laboral razonable, detonará en beneficio de la institución donde cursan su especialidad, de los pacientes y de los residentes. El residente al cursar una especialidad médica desempeña diversas actividades: estudiante, colaborador en el tiempo que realiza sus prácticas clínicas y hospitalarias y como docente, cuando comparte y facilita la adquisición de conocimientos de compañeros de grados inferiores. De ahí la necesidad de vincular el ambiente clínico de aprendizaje con el ambiente laboral, creándose el constructo ambiente clínico de aprendizaje-laboral. Por lo que el objetivo del trabajo es definir los factores que integran el ambiente clínico de aprendizaje-laboral y cuál es la percepción de los residentes del mismo, para identificar áreas de oportunidad que al

atenderlas se propicie la satisfacción en el aprendizaje-laboral, desde una perspectiva administrativa del Talento Humano. Ante la reflexión de que el Residente de cualquier especialidad en un futuro se convertirá en un colaborador de en alguna institución de salud pública o privada o en ejercicio independiente de su profesión y desde la visión administrativa del capital humano se convierte en una exigencia que al egresar de su especialidad tenga una formación completa, que incluya; conocimientos y procedimientos, vocación de servicio que se refleje en calidad humana y compromiso. Para el desarrollo del trabajo se tomó como variable de investigación: ambiente clínico de aprendizaje-laboral, dividida en 4 partes que en algunas subvariables son comunes en el ambiente clínico de aprendizaje y en el ambiente laboral; relaciones interpersonales, programa educativo y su implementación, Cultura del institucional y dinámica del servicio, variable que se complementó, con satisfacción de aprendizaje. Considerando una metodología que dé inicio es cualitativa para construir la parte teórica del trabajo respecto a la variable ambiente clínico de aprendizaje-laboral para la revisión de literatura sobre los temas y complementándose metodológicamente de forma cuantitativa, para la presentación de la investigación de campo, para la cual se realizó el levantamiento de la información a través de la aplicación de 90 cuestionarios con 28 ítems a médicos residentes de 6 especialidades, complementado esta información con observación in situ. El trabajo está organizado, con una construcción teórica apoyada en la revisión de literatura considerando el desarrollo teórico que incluye Capital humano, Ambiente Clínico de Aprendizaje, ambiente laboral, Satisfacción Laboral, Instituciones de Salud del Sector Público y Residentes médicos, dando paso a la metodología. Para continuar con los resultados, conclusiones y referencias.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Capital Humano

Para iniciar este punto hacemos mención, que al vincular al hombre con las actividades laborales que realiza en las empresas en el transcurrir del tiempo se le ha llamado de diferentes formas: Personal, Recurso Humano, Colaboradores, Capital Humano y actualmente Talento Humano (Morales, 2002).

Para Alles (2012), el capital humano incluye: capacidades individuales, conocimientos, las destrezas y experiencias de las personas que se integran a una empresa, en sus diferentes niveles para desarrollar diversas actividades.

Chiavenato (2014), menciona que el capital humano, son los talentos y competencias que integran el capital de las personas.

El capital humano lo integran las personas que, apoyan a las empresas u organizaciones en la elaboración de un producto o a la prestación de un servicio (Farías, 2013).

Continuando con el Capital Humano, según Tinoco y Soler (2011), se construyendo en los individuos al acumular aspectos formativos, experiencias y contacto e interacción con el entorno y la cultura organizacional.

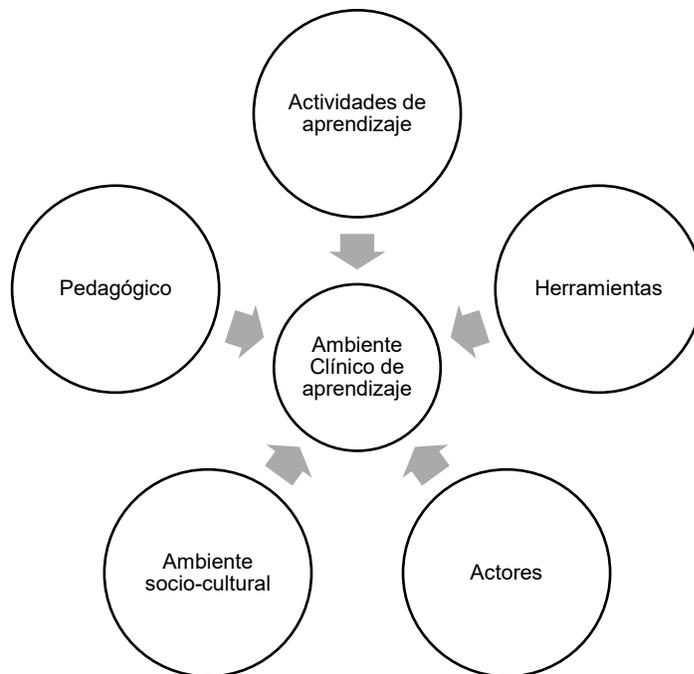
Por lo anteriormente mencionado, referimos que los Residentes Médicos se encuentran en esa construcción de su capital humano en lo referente a aspectos formativos y experiencias, ambos los adquieren en el transcurso de su residencia para cursar especialidad.

Sin embargo, para algunos autores cambian la denominación del capital humano por talento humano a *“Talento humano es la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas, complementado con competencias, experiencias, motivación, interés, vocación aptitudes, potencialidades, salud, etc”*. (Talento Humano, 2013, sp).

Ambiente Clínico de Aprendizaje-Laboral

Para desarrollar este punto, iniciamos con el ambiente que para efectos del presente trabajo lo consideramos como Ambiente Clínico de Aprendizaje-Laboral, debido a que los Médicos que realizan una especialidad en calidad de residentes desarrollan actividades académicas, pero también laborales cuando se integran a prácticas en las clínicas y hospitales. Abordar el ambiente Clínico de aprendizaje-laboral obliga a fragmentarlo en ambiente clínico de aprendizaje y en ambiente laboral. El referirnos al ambiente clínico de aprendizaje, exige referir el proceso educativo que se integra de los siguientes elementos: profesores, alumnos objetivos inmediatos y mediatos, programas método y ambiente (Garza, citado por; Mena, 2010). En condiciones de aplicación general, el ambiente de aprendizaje es un conjunto de elementos entre los que se destacan los profesores y alumnos; que se encuentran involucrados en un proceso de enseñanza-aprendizaje (yegny.wordpress, 2018). El ambiente de aprendizaje comprende objetivos y propósitos claros, que faciliten evaluar los resultados. El ambiente de aprendizaje es resultado del ambiente físico, de las relaciones interpersonales entre el docente y los estudiantes y entre los estudiantes mismos, de factores estresantes y de la forma de reconocimientos y sanciones, etc. e influyen en el rendimiento académico (Galli, Brissón, Soler, Lapresa y Alves, 2014). El ambiente clínico de aprendizaje, se integra por los componentes que se ilustran en la Figura 1, en donde se muestra como participan los componentes que forman el referido ambiente.

Figura 1: Componentes del Ambiente Clínico de Enseñanza-Laboral



En la Figura 1 se presentan los componentes que conforman el ambiente clínico de enseñanza-laboral, cada uno de ellos se integran por actividades, recursos tecnológicos, personas, Normas y contenidos respectivamente (yegny.wordpress, 2018)

Complementando, los componentes que se ilustran en la Figura 1, deben considerarse: espacios adecuados, materiales y organización para efectos especiales. Y por lo que Respecta al clima laboral lo consideramos conjuntamente con el clima de aprendizaje, por lo ya mencionado con antelación; el residente médico es un estudiante de posgrado, pero se convierte en colaborador en la realización de las prácticas clínicas y hospitalarias, así como en su participación como docente de sus compañeros de menor grado. Y el clima laboral incide en la satisfacción laboral, elucubrando en que la mixtura de ambos conceptos mejora la satisfacción del colaborador y de quienes reciben sus servicios. Chiavenato, (2014), Navarro, (2006),

mencionan que el clima laboral es la percepción del individuo de las situaciones que enfrenta en su interacción social y en la estructura organizacional que se pronuncian a través de variables como: objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación. Con lo anteriormente expuesto, nos permitimos vincular ambos ambientes.

El ambiente Clínico de aprendizaje-laboral se define como un conjunto de acciones, intercambios, diversas relaciones, ejecutadas continuamente y que propician un cumulo de experiencias para formar al estudiante médico (Mena, 2010). Siguiendo a Mena (2010), quien señala que en general los programas de una Especialidad Médica, exige la formación de competencias, conocimientos y adquisición de profesionalismo. Lo anterior se puede desglosar en actitudes, valores éticos e institucionales, comunicación con pacientes y familiares, empatía y respeto y aplicación de la normatividad que aplica al área de medicina. Continuando con el ambiente de aprendizaje-laboral es un grupo formado por las relaciones que se establecen entre el residente, con los otros residentes, con los docentes, personal de salud, la actitud que se toma frente a la institución formadora y repercuten en el desarrollo académico, complementado con exigencias laborales y evaluación de conocimientos (Soto, 2013).

Para los que realizamos la investigación el Ambiente clínico de aprendizaje-laboral, es el resultado del ambiente físico, adicionado de las relaciones interpersonales, estilo de comunicación, de las presiones y factores estresantes, del sistema de reconocimientos y sanciones, presentes en los roles del residente como estudiante, trabajador y docente que integran un conjunto de condiciones y sentimientos que padecen y perciben, los Residentes Médicos.

Por lo que se identifican como factores comunes en ambos climas: relaciones interpersonales, herramientas para el desarrollo de actividades (infraestructura), cooperación, entre otros. Para cerrar este punto mencionamos que para conocer el ambiente clínico de aprendizaje-laboral, tendremos que indagar cual es la percepción de quienes estan inmersos en él, en esta investigación los residentes médicos y así poder ratificar o rectificar lo aportado por los autores relacionados con este punto (Genn, 2004; Galli, Brissón, Soler, Lapresa y Alves, 2014).

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral. Así, su estudio es una acción necesaria para determinar qué factores deben ser tratados con el fin mejorarlos para que incidan positivamente para beneficio del colaborador y de la organización. A partir de los años 80 este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia, con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida (Chiang, Méndez y Sánchez, 2010). Diversos autores expresan su definición de satisfacción laboral; para Kahn (1964; citado por: Rubio, 1997), es el balance de la relación entre la definición del rol que el trabajador quiere jugar en la empresa y la definición del rol que la empresa le asigna desempeñar al trabajador. Locke (1976; citado por: Chiang, Méndez y Sánchez, 2010), definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Mason y Griffin (2002:284; citado por; Gamboa, 2010), definen a la satisfacción laboral como la satisfacción de la tarea del grupo, como la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado.

Morillo (2006:48; citado por; Gamboa, 2010), define la satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. Torres (2007), la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Y para Páez (2010), la satisfacción laboral refleja qué tan

bien se siente una persona trabajando en una organización, estas evaluaciones no se limitan al trabajo específico, sino que incluyen aspectos más amplios de la organización como un todo. De forma muy sintética Lawler (1971) precisa que la satisfacción laboral es la diferencia existente entre lo que el individuo recibe y lo que espera recibir de una organización. Las definiciones de satisfacción laboral nos permiten comentar que la satisfacción puede generarse de forma interna por el cumplimiento de una serie de expectativas que pueden ser de carácter, laboral y social (remuneraciones, prestaciones legales, sociales y asistenciales, lugar físico de trabajo, evaluación del desempeño) y por la influencia de grupos de trabajo (relación con los compañeros y el jefe) y de forma externa al referirse a la situación laboral percibida en relación a los valores del individuo (aspiraciones personales, familia, emociones, amigos).

La satisfacción laboral se puede dividir en: Satisfacción General: es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Y Satisfacción por facetas: es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la organización. Una persona puede estar satisfecha con el sueldo que percibe, pero no de sus relaciones con los compañeros, o con el grado de responsabilidad que ostenta. La satisfacción laboral (general y por facetas) implica claramente un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas. Así la satisfacción laboral, tiene los siguientes componentes:

Emocional: se refiere a sentimientos con respecto a su trabajo, como el aburrimiento, la ansiedad, el o excitación.

Cognitivo: se refiere a las creencias con respecto al propio trabajo, por ejemplo, la sensación de que el trabajo de uno es mentalmente exigente y desafiante.

Conductuales: incluye acciones de las personas en relación con su trabajo, que puede incluir llegar tarde, quedarse hasta tarde, o fingiendo estar enfermo con el fin de evitar el trabajo (Bernstein y Nash, 2008).

Para los autores Mueller y Kim (2008), la Satisfacción Laboral global, se refiere a los sentimientos generales de los empleados acerca de sus puestos de trabajo y para explicar su desarrollo se consideran: 1. Características de trabajo. 2. Procesamiento de información social (características de la organización). 3. Disposicionales (características de los trabajadores) (Glisson y Durick, 1988; Bliese y Jex, 2002). Continuando con la satisfacción laboral, si es muy poca o llega a ser nula la observaremos en un colaborador insatisfecho; manifestando baja en la eficiencia organizacional, conductas no adecuadas (agresividad, sabotaje, maledicencia o agresión directa) ausencia de lealtad, generación de conflictos, negligencia, o retiro. Adicionalmente comentamos que la satisfacción laboral, no es producto de individualidades está relacionada al clima laboral de la empresa y el entorno laboral; reflejándose en el desempeño. Finalmente, retomando a Lawler (1971), los que investigan nos atrevemos a mencionar, a la satisfacción de enseñanza-laboral como la percepción subjetiva del individuo (estudiante-colaborador) como resultado ambiente clínico de enseñanza-laboral, referente a sus aptitudes y capacidades adquiridas al desarrollar actividades y se relaciona con los logros personales alcanzados y los que espera alcanzar apoyado por la institución.

Instituciones de Salud del Sector Público

Las necesidades de la salud en de los mexicanos son atendidas por dos sectores; el sector Público y el sector privado. Los hospitales del sector público dan atención a todos los trabajadores afiliados. A través de clínicas y hospitales como son: IMSS, SEMAR, SEDENA, PEMEX, ISSSTE, mismos que se mantienen por los ingresos que les proveen las siguientes fuentes: impuestos pagados por los contribuyentes, una parte de ellos les hace llegar como aportación el gobierno federal o estatal, b) pago de cuotas patronales que les corresponde pagar a los empleadores y c) los pagos de cuotas que le pagan los trabajadores (Torres y

Hernández, 2015; Llewelyn-Davies, 1969). Para la sociedad vulnerable, es decir, las personas no afiliadas por una empresa u organización se tienen apoyos con los programas de Seguro Popular de Salud, el programa IMSS-Oportunidades, la Secretaría de Salubridad y Asistencia, Servicios Estatales de Salud, que busca otorgar cobertura de servicios de salud a través de un aseguramiento público y voluntario. Prioritariamente los residentes cursan su posgrado en las instituciones públicas y con algunas excepciones en instituciones privadas, en ambos caso vinculas con alguna universidad.

Residentes Médicos

Para ser residente médico se tiene que pasar por un extenuante proceso de selección para el ingreso, una vez aprobado el examen de ingreso, le corresponde buscar una institución de salud dentro de las que estan consideradas, que lo acepte para realizar ahí su residencia, cuando es admitido se convierte en trabajador-estudiante-educador, en muchas veces con la realización de esas actividades atendidas al mismo tiempo, durante la agenda de trabajo en los horarios que tiene que cumplir, por interactuar en un sistema estructurado con rígidas jerarquías que cambian conforme los años avanzan, los residentes avanzan de grado (Hamui, Vives, Gutiérrez, Castro, Lavallo y Sánchez, 2014). El avance en grados de los residentes determina jerarquías; los de mayor grado fungen como docentes y dan apoyo a los un grado menor (Lempp y Seale, 2004). El desarrollo de la actividad docente por los residentes con frecuencia se realiza sin ninguna instrucción formal a pesar de su papel crítico como educadores (Kershenovich, 2006). Casas, Rodríguez, Casas y Galeana (2013), mencionan que el médico residente, por definición operativa, es un profesional de la medicina que al salir exitoso de un proceso de selección, ingresa a una unidad médica Hospitalaria receptora para cursar una especialidad. Su estancia como residente, se identifica por un cumulo de diversas actividades: académicas, asistenciales, de investigación y docencia que debe desempeñar en los años que le señalen los programas académicos y operativos según la especialidad elegida; avalados y supervisados por una institución universitaria. El aprendizaje del residente médico es básicamente sin instrucción pedagógica, a través de experiencias del día a día en la atención hospitalaria; apropiado de conductas, actitudes, emociones, valores y códigos de ética internos adoptados por el grupo al que se integra (Lave y Wenger, 2003). Las actividades de un Médico Residente no siempre son realizadas en condiciones razonables (Casas, Rodríguez, Casas, Galeana, 2013).

En ese mismo orden de ideas se menciona que los horarios, que en ocasiones son de ocasiones 24 horas al día o más, permaneciendo en espacios físicos poco o nada confortables y la comida; reflejan la oportunidad de mejorarlos. Y como resultado de lo anterior puede identificarse en los residentes una baja satisfacción laboral. Señalando además que los residentes médicos adolecen de un órgano colegiado que los apoye. El proceso formativo y académico del residente médico, que se mezcla con las relaciones de poder, e intervienen en la práctica clínica diaria; dan como resultado especialistas o subespecialistas, que, en algunos de los casos, no tengan una relación médico-paciente sana. Los Médicos residentes cursan su especialidad bajo condiciones muy rigurosas, lo que puede detonar en depresión y ansiedad, síndrome de Burnout, desgaste en las relaciones interpersonales entre compañeros y repetición en su entorno familiar y social de la cultura de poder de la especialización (Aguirre, López, Flores, 2011; López, González, Morales y Espinoza, 2007; Cumplido, Campos y Chávez, 2007; Arenas, 2006; Shanafelt, Bradley, Wipf y Back., 2002).

METODOLOGÍA

Se inicia con búsqueda de información del Ambiente Clínico de Aprendizaje-laboral, Satisfacción Laboral, Instituciones de Salud del Sector Público y Residentes médicos, para la construcción teórica. El levantamiento de la información primaria (investigación de campo), se realizó al encuestar a Médicos Residentes de 6 diferentes especialidades; quienes voluntariamente, respondieron el cuestionario que se integra por 28 ítems más los datos generales. Se utilizó como instrumento el cuestionario ACA-UNAM-MEX (Hamui, Anzarut, De la Cruz Flores, Ramírez, Lavallo y Vilar, 2013), mismo que ya había sido

validado con α de Cronbach con un resultado 0.96, por lo que se considera una correlación entre las subvariables que integran cada uno de los apartados y se puede resumir en un solo factor. El cuestionario, está construido con preguntas de: Datos personales y académicos para caracterizar la muestra. Relaciones interpersonales, Programa educativo y su implementación, Cultura institucional y finalmente Dinámica del servicio. El instrumento fue aplicado en los meses de julio a diciembre 2017 y de enero a marzo 2018, acudiendo a la sede de residencia, por lo que, además de aplicar el instrumento se realizó observación in situ. La tasa de respuesta obtenida en la aplicación de las entrevistas fue del 100% de los 90 integrantes de la muestra, contactados en cadena, por personas que tienen conocidos o familiares. La selección de la muestra, busco ser representativa y también obtener, de un número limitado de profesionales, una compilación robusta sobre los ítems que fuera lo más profundo y combinado posible. Logrando una muestra integrada por 90 Médicos Residentes de 5 Estados de México y de 6 especialidades.

Operacionalización de variable: se operacionalizó el ambiente clínico de enseñanza-laboral con el apoyo del cuestionario ACA-UNAM-MEX, trabajando 28 subvariables, mismas que de forma empírica las relacionamos con los factores de enseñanza y laborales; las respuestas al instrumento, fueron trabajados con la escala de Likert y con el software SPSS.

RESULTADOS

Los resultados de la investigación de campo se presentan a continuación, iniciando por caracterizar a los integrantes de la muestra en la tabla de frecuencia 1, con los aspectos demográficos, presentando los resultados con mayor frecuencia y porcentaje respecto al grado de avance en la residencia, sede, especialidad, género, estado civil y promedio al egresar de sus estudios de licenciatura.

Tabla 1: Aspectos Demográficos de la Muestra

Conceptos	Respuestas	Frecuencia	
		Frecuencia	Porcentaje Válido
Grado académico (Nivel de la residencia)	R1	54	60
Institución de adscripción	IMSS	72	80
Sede	Nombre de la clínica u hospital UMF 57	58	64.4
Especialidad	Nombre de la especialidad Medicina Familiar	58	64.4
Sexo	Femenino	54	60
Edad	Número de años 27	18	21.4
Estado civil	1. Soltero/a	67	75.3
Escuela de procedencia	Institución donde realizo la licenciatura BUAP	53	58.9
Promedio de la licenciatura	Numero entero con un decimal 8.9	53	53

En la tabla 1 se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario de a Residentes Médicos y se realiza la caracterización demográfica de la muestra, en la primera columna se incluye el concepto que caracteriza la muestra Ambiente clínico de enseñanza, la segunda columna incluye los datos de respuesta con la frecuencia y porcentaje más altos, la tercera columna, las respuestas en frecuencia y en la cuarta columna y respuestas en porcentaje válido. En esta misma tabla se puede apreciar los datos generales que caracterizan a 90 integrantes de la muestra. En esta misma tabla se puede apreciar el grado académico de los 90 integrantes de la muestra predominando Residentes del primer año (R1) con una frecuencia de 54 y un porcentaje del 60%, la institución de adscripción es IMSS con una frecuencia de 72 y un porcentaje del 80%, la clínica u hospital que es UMF57 con una frecuencia de 58 y un porcentaje del 64.4 %, la especialidad que predomina es Medicina Familiar con una frecuencia de 58 y un porcentaje del 64.4 %, en este apartado también participan las especialidades de Pediatría con una frecuencia de 13 y un porcentaje válido 14.4, Ginecología frecuencia de 5 y porcentaje válido de 5.6 al igual que, Urgencias y Urología, la especialidad en Otorrino y laringología con una frecuencia de 4 y un porcentaje válido, 4.4. Respecto al sexo predomina el sexo Femenino con una frecuencia de 60 y un porcentaje del 60 %, edad que predomina es 27 años con una frecuencia de 18 y un porcentaje del 20 %, estado civil soltero con una frecuencia de 67 y un porcentaje del 74.4 % y la institución de procedencia BUAP con frecuencia de 53 y un porcentaje del 58.9 %. Finalizando con el promedio de egreso de la Licenciatura de 8.9 con una frecuencia de 53 y un porcentaje válido de 13.3. Subvariables adaptadas de Hamui Sutton, Anzarut Chacalo, De la Cruz Flores, Ramírez de la Rocha, Lavalle Montalvo, & Vilar Puig (2013)

Los resultados de los 4 apartados del instrumento para su evaluación individual proponemos lo siguiente: 1= Muy ineficiente cuando la respuesta preponderante sea casi nunca, 2=ineficiente cuando la respuesta sea en Algunas ocasiones, 3= Eficiente, para la respuesta Regularmente y 4= Muy eficiente para la respuesta Casi siempre. Lo anterior se propone de acuerdo a las 4 alternativas de respuesta consideradas en la escala de Likert que fue utilizada para responder el instrumento. En la Tabla 2: se presenta el Apartado de

Relaciones interpersonales que incluye comunicación, estudiante –profesor, interés en la relación profesor-estudiante, imagen que tiene el estudiante del profesor, resolución de conflictos, congruencia entre el dicho y hecho del profesor y reconocimiento al trabajo del estudiante.

Tabla 2: Apartado de Relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales	Respuestas	Frecuencias	Porcentaje Válido
1. ¿Considera que la comunicación entre usted y su profesor titular es efectiva en términos educativos?	Regularmente	36	40.4
2. ¿Su profesor muestra interés en conocerlo personalmente más allá de la relación Profesional?	Casi nunca	26	28.9
3. ¿Su profesor es para usted un ejemplo a seguir en su desempeño profesional?	Casi siempre	31	34.4
4. ¿Los conflictos interpersonales en el hospital .se resuelven satisfactoriamente?	En algunas ocasiones	31	34.4
5. ¿Hay congruencia entre lo que propone el profesor y lo que hace en la práctica?	Casi siempre	33	36.7
6. ¿En el servicio al que pertenece, .siente que reconocen su trabajo?	En algunas ocasiones	25	27.8
	Regularmente	25	27.8

Esta Tabla 2 exhibe los resultados de la aplicación del cuestionario de a Residentes Médicos en su primer apartado relaciones personales, en la primera columna se incluye la pregunta, la segunda columna refleja la respuesta, en la tercera columna se presenta la frecuencia más alta y en la cuarta columna, el porcentaje válido, más alto. En la tabla se pueden observar una heterogeneidad de respuestas, y la respuesta repetida es casi siempre en 2 preguntas y la última pregunta presenta un mismo número de respuestas para Regularmente y en algunas ocasiones. Por lo que complementando los datos con una interpretación empírica y cualitativa de los resultados con apoyo en la propuesta mencionada anteriormente, podemos mencionar con base en la respuesta con mayor presencia en 2 de 5 preguntas consideras, que ambiente clínico de aprendizaje laboral en este apartado se ubica en 1= **Muy eficiente** (por la respuesta Casi siempre). Con base en la Imagen que tiene el estudiante del profesor (pregunta 3) y congruencia entre el dicho y hecho del profesor (pregunta 5). Subvariables adaptadas de Hamui Sutton, Anzarut Chacalo, De la Cruz Flores, Ramírez de la Rocha, Lavalle Montalvo, & Vilar Puig (2013).

La Tabla 3 se aprecia, el Apartado del cuestionario Programa educativo y su implementación, que considera los siguientes aspectos: método de aprendizaje, congruencia entre actividades y programa, recursos tecnológicos adecuados, evaluación justa del desempeño, competencias, participaciones extracurriculares, retroalimentación, ambiente propicio, práctica clínica.

Tabla 3: Apartado Programa Educativo y Su Implementación

Programa Educativo y Su Implementación	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje Válido
7. ¿Considera usted que el método de aprendizaje en su servicio le permite obtener capacidad cognoscitiva y técnica para resolver problemas?	En algunas ocasiones	34	37.8
8. ¿Hay congruencia entre el programa (PUEM) y las actividades académicas que se desarrollan durante el curso de la Residencia?	Regularmente	35	40.02
9. ¿Los recursos tecnológicos con los que cuenta el servicio (computadoras, programas, simuladores, conexión a internet, etc.) se adecuan a las nuevas necesidades educativas?	Casi nunca	32	35.6
10. ¿Considera que su profesor lo evalúa según su desempeño académico?	Regularmente	45	50
11. .El profesor supervisa las competencias* alcanzadas en su práctica clinicoquirurgica? *Competencias: conocimientos, habilidades, actitudes, valores de la profesión médica.	Regularmente	33	36.7
12. ¿Se promueve la participación de los alumnos en eventos científicos de su especialidad (congresos, conferencias, cursos Extracurriculares, etc.)?	Regularmente	39	43.3
13. ¿Después de la evaluación .se realiza la retroalimentación sobre los aciertos y errores?	Regularmente	33	36.7
14. ¿El ambiente clínico en el servicio médico donde desempeña sus actividades es propicio para la educación como Especialista?	Regularmente	40	44.4
15. ¿El programa de su especialidad propicia la participación gradual en la práctica clínica?	Regularmente	45	50

La Tabla 3 contiene resultados de la aplicación del cuestionario de a Residentes Médicos en su segundo apartado programa educativo y su implementación, en la primera columna se incluye la pregunta, la segunda columna refleja la respuesta, en la tercera columna se presenta la frecuencia más alta y en la cuarta columna, el porcentaje válido, más alto. En la tabla se puede observar la presencia de 2 modalidades de respuesta de respuestas, Casi nunca y regularmente. La respuesta repetida en 7 de las 9 preguntas es regularmente. Por lo que complementando los datos cuantitativos, con una interpretación empírica y cualitativa de los resultados con apoyo en la propuesta mencionada anteriormente, podemos mencionar con base en la respuesta con mayor presencia en 7 de 9 preguntas consideras, en el apartado programa educativo y su implementación es regularmente lo que califica este apartado con 3= **Eficiente** (por la respuesta Regularmente.). Subvariables adaptadas de Hamui Sutton, Anzarut Chacalo, De la Cruz Flores, Ramírez de la Rocha, Lavalle Montalvo, & Vilar Puig (2013)

Tabla 4 permite apreciar los resultados del Apartado Cultura Institucional que integra los siguientes aspectos: Organización institucional, respeto a las jerarquías, apego a la normatividad de Residencias Médicas, disposición institucional al cambio e identidad del residente con la institución.

Tabla 4: Apartado de Cultura Institucional

Cultura Institucional	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje Válido
16. ¿Considera que la organización institucional permite y propicia su desarrollo académico?	Regularmente	48	53.3
17. ¿Las jerarquías institucionales son respetadas en el actuar cotidiano de la unidad médica?	Regularmente	41	45.6
18. ¿El hospital se apega a la recomendación de la NOM-090-SSA 1-1994 relativa a las residencias médicas?	Regularmente	32	36.4
19. ¿En el hospital se siguen las normas y guías clínicas oficiales?	Regularmente	38	42.2
20. ¿Existe disposición institucional para implementar cambios que propicien el desarrollo educativo de los residentes?	En algunas ocasiones	37	41.6
21. ¿Se siente orgulloso de pertenecer al servicio donde realiza su curso de especialización?	Casi siempre	44	50.6

Tabla 4 se compone con los resultados de la aplicación del cuestionario de a Residentes Médicos en su tercer apartado programa cultura institucional, en la primera columna se incluye la pregunta, la segunda columna refleja la respuesta, en la tercera columna se presenta la frecuencia más alta y en la cuarta columna, el porcentaje válido, más alto. En la tabla se pueden observar 3 modalidades de respuesta de respuestas, regularmente, en algunas ocasiones y casi siempre. La respuesta repetida en 4 de las 6 preguntas es regularmente Por lo que complementando los datos cuantitativos, con una interpretación empírica y cualitativa de los resultados y con apoyo en la propuesta mencionada anteriormente, podemos mencionar con base en la respuesta con mayor presencia, en el apartado Cultura institucional es regularmente lo que califica este apartado con 3= **Eficiente** (por la respuesta Regularmente.). Subvariables adaptadas de Hamui Sutton, Anzarut Chacalo, De la Cruz Flores, Ramírez de la Rocha, Lavalle Montalvo, & Vilar Puig (2013)

Finalmente, la Tabla 5 presenta el Apartado de Dinámica del Servicio, integrado por: trabajo, creatividad e innovación, aprendizaje, condiciones para nuevas ideas y propuestas y trabajo con personas de otras profesiones.

Tabla 5: Apartado Dinámica del Servicio

Dinámica del Servicio	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje Válido
22. ¿El trabajo que realiza cotidianamente le permite desarrollarse académica-profesionalmente?	Casi siempre	39	43.3
23. ¿En el servicio se estimula la creatividad e innovación mediante proyectos de investigación que culminen en publicaciones Científicas?	Regularmente	32	35.6
24. ¿El pase de visita y/o atención en la consulta externa constituye una oportunidad para el aprendizaje?	Regularmente	44	48.9
25. ¿La entrega cotidiana de la guardia es una oportunidad para la enseñanza y el aprendizaje?	Regularmente	30	34.1
26. ¿En el servicio se dan las condiciones para que se generen y desarrollen nuevas ideas y propuestas?	En algunas ocasiones	43	47.8
27. ¿En el servicio se motiva la aplicación del conocimiento científico a la solución de problemas locales?	Regularmente	46	51.1
28. ¿En su servicio se promueve el trabajo con profesionistas fuera del área de la salud?	En algunas ocasiones	36	40.4

La Tabla 5 contiene resultados de la aplicación del cuestionario de a Residentes Médicos en su cuarto apartado dinámica del servicio, en la primera columna se incluye la pregunta, la segunda columna refleja la respuesta, en la tercera columna se presenta la frecuencia más alta y en la cuarta columna, el porcentaje válido, más alto. En la tabla se aprecia la presencia de 3 modalidades de respuesta de respuestas, Casi siempre, regularmente y en algunas ocasiones. La respuesta repetida en 4 de las 7 preguntas es regularmente Por lo que complementando los datos cuantitativos, con una interpretación empírica y cualitativa de los resultados con apoyo en la propuesta de calificación mencionada anteriormente, podemos mencionar que la respuesta con mayor presencia en el apartado dinámica del servicio es regularmente, lo que califica este apartado con 3= **Eficiente** (por la respuesta Regularmente.). Subvariables adaptadas de Hamui Sutton, Anzarut Chacalo, De la Cruz Flores, Ramírez de la Rocha, Lavalle Montalvo, & Vilar Puig (2013).

Haciendo un resumen de la apreciación empírica cuantitativa, los apartados 2, 3 y 4 fueron calificados con 3= Eficiente (por la respuesta regularmente) y el apartado 1 con 4= Muy eficiente, situación que nos permitimos ratificar con el software SPSS, haciendo un recalcu de variables y su recodificación arrojando los resultados que se presentan en la Tabla 6, donde aprecia como la frecuencia más alta eficiente.

Tabla 6: Apartado Resultado de Recodificación de Variables Con SPSS

Total Recodificado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Ineficiente	6	6.7	7.4	7.4
	Eficiente	53	58.9	65.4	72.8
	Muy eficiente	22	24.4	27.2	100.0
	Total	81	90.0	100.0	
Perdidos	Sistema	9	10.0		
Total		90	100.0		

La tabla 6 presenta los resultados globales Recodificados del instrumento aplicado a los Residentes Médicos de la muestra; en la primera columna se incluyen los conceptos, en la segunda columna las frecuencias, en la tercera columna los porcentajes, en la cuarta columna el porcentaje válido y en la quinta columna el porcentaje acumulado. El resultado sobresaliente en la tabla es el que tiene como respuesta Eficiente, lo que ratifica la apreciación empírica cualitativa, realizada en las Tablas, 2, 3, 4 y 5 que nos lleva al resultado igual al que se obtiene con la aplicación del programa SPSS.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo a través de la aplicación de los cuestionarios, nos permiten apreciar además de o ya presentado, áreas de oportunidad en los siguientes aspectos, desde un análisis cualitativo empírico seccionando de acuerdo al instrumento utilizado: en el Primer Apartado Relaciones Interpersonales, concretamente en el interés del profesor por identificarse con el estudiante, el segundo apartado Programa Educativo y su Implementación de forma específica en lo referente a: Recursos Tecnológicos adecuados. En el tercer apartado Cultura Institucional nos señala la falta de disposición institucional para implementar cambios que propicien el desarrollo educativo de los residentes; finalmente el cuarto apartado Dinámica del servicio nos permite identificar falta de condiciones para que se generen y desarrollen nuevas ideas y propuestas por los Residentes Médicos.

Para cerrar los resultados inducimos con base en lo señalado por diversos autores como Irondo (2007); (Soemantri, Herrera y Riquelme, (2010), Respecto al ambiente de enseñanza, integrado por diversas condiciones apreciadas, sentidas y vividas por los residentes son calificadas como que se presentan regularmente y en esa misma medida influyen sobre su conducta. Finalmente, en lo que concierne a la satisfacción académica-laboral de los residentes considerada como consecuencia de qué tan bien o mal esta como resultado de estar formando parte de una organización comprendida como un todo, en el caso particular de los residentes médicos como estudiantes, colaboradores y docentes (Páez, 2010), es Regular. Por lo que consideramos haber alcanzado el objetivo del trabajo definir los factores que integran el ambiente clínico de aprendizaje-laboral y cuál es la percepción de los residentes del mismo, para identificar áreas de oportunidad que al atenderlas se propicie la satisfacción en el aprendizaje-laboral, desde una perspectiva administrativa del Talento Humano. Identificando los siguientes factores: ambiente clínico de aprendizaje-laboral (objetivos, propósitos, evaluaciones; resultante del ambiente físico y de la relación entre el estudiante y el docente, factores estresantes, reconocimientos y sanciones (Galli, Brissón, Soler, Lapresa y Alves, 2014) Y la satisfacción de enseñanza-laboral identificada al tomar como referencia lo señalado por Kahn (1964; citado por: Rubio, 1997), como el balance entre lo que la persona espera y lo que la empresa quiere de ella, se identifica como un balance eficiente.

CONCLUSIONES

El ambiente de enseñanza clínica y la satisfacción de enseñanza-laboral están estrechamente unidos y trascienden en el comportamiento de los de los residentes en su actuar como estudiantes, como colaboradores y como docentes. Las instituciones que se encargan de atender la salud de las personas independiente de pertenecer al sector público o privado, tienen entre sus recursos, al recurso máspreciado que es el recurso humano, actualmente denominado capital humano, con el que están comprometidas en su formación cuando los reciben como Médicos Residentes para cursar alguna especialidad y como cualquiera otro colaborador también son sensibles, perciben y les influyen factores que inciden en su comportamiento y en su satisfacción. Personas que al concluir su especialidad e insertarse en el mercado laboral deberán contar además de conocimientos con actitud de servicio, vocación y responsabilidad social. Atributos que deben propiciarse y /o robustecerse durante la residencia médica con el apoyo de las instituciones, procurando construir un ambiente de clínico de aprendizaje- laboral razonable que le permita al residentes disfrutar el cursar una especialidad y que le encamine a la satisfacción de aprendizaje laboral, en beneficio de la institución de los residentes mismos y de los pacientes.

La conclusión anterior la construimos considerando que los médicos residentes tienen muchos aspectos que atender durante el tiempo en que cursan su especialidad, con condiciones no del todo favorables en jornadas extensas y exhaustivas de permanencia en la clínica u hospital, alimentación fuera de horarios, además de haber pasado por agobiante proceso de ingreso. La validación del trabajo se efectuó mediante los resultados obtenidos en el levantamiento de la información con trabajo de campo, que nos permitió obtener información de la realidad que viven los residentes médicos que cursan alguna especialidad y en el presente trabajo de las 6 especialidades que cursan los residentes que integran la muestra y con ello alcanzar el objetivo de trabajo planteado: definir los factores que integran el ambiente clínico de aprendizaje-laboral y cuál es la percepción de los residentes del mismo, para identificar áreas de oportunidad que al atenderlas se propicie la satisfacción en el aprendizaje-laboral, desde una perspectiva administrativa del Talento Humano. Las limitantes del trabajo fueron haber abordado únicamente, el ambiente clínico de enseñanza-laboral presentando los resultados de forma global y no por especialidad, debido a la preponderancia en la muestra de residentes de la especialidad de Medicina Familiar, pero esa limitante, nos abre la oportunidad de continuar con el trabajo equilibrando la participación en la muestra de las diferentes especialidades y realizar un estudio comparativo, por especialidad, por grado de avance en la residencia y por la institución donde se realiza. Finalmente concluimos que estudiar con un enfoque administrativo, de capital humano a los profesionales de la Salud y en particular a los residentes médicos ofrece una oportunidad para los interesados en el tema, obediendo a que existen estudios abundantes del capital humano que forma parte de las empresas de diversos giros, pero no para los médicos que colaboran en las instituciones públicas o privadas del sector salud y quienes son personas desempeñando un trabajo como los hace cualquier otro colaborador.

REFERENCIAS

- Aguirre, López y Flores. (2011). Prevalencia de la ansiedad y depresión de médicos residentes de especialidades médicas. *Revista Fuente*. 2011; 3(8):28-33.
- Alles, M. (2012). *Social Media y Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Arenas. (2006). Estrés en médicos residentes en una unidad de atención médica de tercer nivel. *Cirujano General*. 2006; 28 (2):103-109.
- Bernstein, D. A., & Nash, P. W. (2008). *Essentials of psychology* (4th ed.). Boston: Cengage Learning. Retrieved from <http://books.google.com/books?id=4Do-bFrt9tUC>.

Bliese, P. D. y Jex, S. M. (2002). Incorporating a multilevel perspective into occupational stress research: Theoretical, methodological, and practical implications. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 265-276.

Casas, Rodríguez, Casas, Galeana. (2013). Médicos residentes en México: tradición o humillación. Perspectivas analíticas. *Medwave* 2013;13(7):e5764 doi: 10.5867/medwave.2013.07.5764.

Chiang, M. V., Méndez, G. U., & Sánchez, G. B. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Obtenido de *Theoria*: <http://www.redalyc.org/comocitar.ou?id=29918523003>.

Chiavenato I (2014) *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones*, McGraw Hill (466) pp. 37-38.

Cumplido, Campos y Chávez. (2007). Significado de las relaciones laborales-interpersonales en médicos residentes. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 2007; 45(4):361-369.

Farias. (2013). *Dirección de Capital Humano*. Editorial Trillas. México.

Galli, Brissón, Soler, Lapresa y Alves. (2014). Evaluación del ambiente educacional en residencias de cardiología. *Revista. Argentina de cardiología*. Vol. 82 no. 5 Ciudad Autónoma de Buenos Aires octubre.

Gamboa, E. J. (2010). de Septiembre de 2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Obtenido de *Revista Psicológica Científica.com*: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>. Consultado el 15 de marzo 2018. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S1850-37482014000500008. Consultado el 15 de marzo 2018.

Genn. (2004). *AMEE Medical Education Guide N° 23 (part 2)*. *Med Teach* 2004; 23:445-54.

Glisson, C., y Durick, M. (1988). "Predictors of job satisfaction and organizational commitment. in human service organizations". *Administrative Science Quarterly*, 33, 61-81.

Hamui Sutton, A., Anzarut Chacalo, M. , De la Cruz Flores, G., Ramírez de la Rocha, O. F., Lavalle Montalvo, C. & Vilar Puig, P. (2013). Construcción y validación de un instrumento para evaluar ambientes clínicos de aprendizaje en las especialidades médicas. *Gaceta Médica de México* pp. 394-405. https://anmm.org.mx/GMM/2013/n4/GMM_149_2013_4_394-405.pdf

Hamui, Vives, Gutiérrez, Castro, Lavalle y Sánchez. (2014). Cultura organizacional y clima: el aprendizaje situado en las residencias médicas. *Investigación en educación médica*. Vol. 3 No. 10. pp. 74-84. Disponible en: <http://riem.facmed.unam.mx>. Consultado el 10 de febrero 2018.

Talento Humano Blog (2013) recuperado en <http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html> <http://www.surveymonkey.com/s/CTBF76C>. Consultado el 10 de febrero 2018.

Irondo José. 2007. Clima Laboral. Contexto de Gestión. <http://www.orggames.org/contexto.htm> Revisada el 18 de julio del 2007.

Kershenobich. (2006). Seminario. El Ejercicio Actual de la Medicina. El Médico residente como alumno y como profesor. (http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2006/jun01_ponencia.html).

Lave y Wenger. (2003). *Aprendizaje situado: participación periférica legítima*. México: UNAM.

Lawler, E.E. (1971). *Pay and organizational effectiveness: A psychological view*. New York: McGraw-Hill.

Lempp y Seale. (2004). The Hidden curriculum in undergraduate medical education: qualitative study of medical student's perceptions of teaching. *BMJ* 2004; 329. pp.770-773.

Llewelyn-Davies, R. (1969). *Planificación y Administración de Hospitales*. Organización Panamericana de la Salud.

López, González, Morales y Espinoza. (2007). Síndrome de burnout en residentes con jornadas laborales prolongadas. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 2007; 45 (3):233-242.

Mena. (2010). *Percepción del proceso educativo en la formación como Médico Residente de Urgencias Médico Quirúrgicas en el Hospital General de Zona 1-A del IMSS*. Tesis de la Especialidad Médico Quirúrgicas. Escuela Superior de Medicina. Instituto Politécnico Nacional

Morales, (2002). *Evolución de la Gestión de Recursos Humanos*. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/evolucion-gestion-recursos-humanos-grh/> Consultado 27 de julio 2018.

Mueller, C. W., & Kim, S. W. (2008). The contented female worker: Still a paradox?. In K. A. Hegtvedt & J. Clay-Warner (Eds.), *Justice: Advances in group processes volume 25* (pp. 117-150). Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited. Retrieved from <http://books.google.com/books?id=rynLSn6zYRkC>.

Navarro. (2006). *Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa*. Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral Performance management in the warehouse. ProQuest Database. Modern Materials Handling. Boston. July 2003. Vol.58, Iss. 7, pg.1.

Páez, I. G. (Julio de 2010). *La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel*. Obtenido de Estudios Gerenciales [en línea]: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218552003>

Rubio, J. A. (Oct-Dic de 1997). JSTOR. Obtenido de *Motivación y satisfacción laboral: Retrospectiva sobre sus formas de análisis.*: www.jstor.org/stable/40183920.

Shanafelt, Bradley, Wipf y Back. (2002) *Burnout and self-reported patient care in an internal medicine residency program*. *Ann Intern Med*. 2002 Mar 5;136(5):358-67. | CrossRef | PubMed |

Soemantri D, Herrera C, Riquelme A. (2010). *Measuring the educational environment in health professions studies: a systematic review*. *Med Teach* 2010;32:947-52. <http://doi.org/bc6hd9>.

Soto. (2013). *El error médico y la formación del residente*. *Revista Internacional de Humanidades Medicas*. Pontificia Universidad Católica de Chile. Volumen 2, No. 1. pp. 1-9. Chile. Disponible en: <http://tecnociencia-sociedad.com/revistas> URL: <http://journals.epistemopolis.org/index.php/hmedicas/>. Recuperado 16 de marzo 2018.

Tinoco y Soler (2011). Aspectos generales del concepto “capital humano” *Criterio Libre*, 9 (14), 203-226.

Torres (2007). Investigación de Campo - Insatisfacción Laboral.
<http://www.monografias.com/trabajos14/insatisf-laboral/insatisf-laboral.shtml>. Consultado en diciembre 2017.

Torres y Hernández. (2015). Alternativa de tributación para una Sociedad civil dedicada a los Servicios de salud en el sector Privado. Tesis presentada para obtener el grado de Maestría en Contribuciones. Facultad De Contaduría Pública. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

<https://yegny.wordpress.com/>. ¿Qué entendemos por ambiente de aprendizaje? Consultado el 6 de enero 2018.

BIOGRAFÍA

María Antonieta Monserrat Vera Muñoz. Doctora en Dirección de Organizaciones. Desde 1986 es Profesora-investigadora de tiempo completo en la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México.

Néstor Anzaldo Vera. Médico Cirujano y Partero. Residente Medico Nivel 3 de Medicina Familiar de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México.

María Fernanda Anzaldo Vera. Médico Cirujano y Partero de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México.

CADENA DE VALOR PARA DETONAR LA LOMBRICOMPOSTA EN LA ZONA SUR ORIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO

Omar Ernesto Terán Varela, Centro Universitario UAEM Amecameca
Enrique Espinosa Ayala, Centro Universitario UAEM Amecameca
Pedro Abel Hernández García, Centro Universitario UAEM Amecameca
Jazmín Soriano Martínez, Centro Universitario UAEM Amecameca
Adán Obed Araoz Ruíz, Centro Universitario UAEM Amecameca

RESUMEN

En los procesos globalizados donde los problemas del cambio climático a nivel mundial están perjudicando a todos los procesos productivos del sector primario, se hace necesario empezar a tener alternativas que puedan dar solución a los procesos de producción primarios, en este caso a los agricultores, es por ello, que se plantea estructurar una cadena de valor que permita cumplir con las nuevas necesidades del mercado y satisfacer a los consumidores. La cadena de valor se enfoca hacia el cumplimiento de las necesidades del consumidor y es capaz de responder rápidamente cuando éstas cambian, ofrecer seguridad en las relaciones entre miembros de la cadena de valor con base en objetivos, metas y estrategias comunes. Por lo tanto, una alternativa para los procesos de producción primarios es la lombricultura que es un proceso que al parecer es sencillo emprender, además de que su costo de producción puede ser bajo por el hecho de realizarse a base de material o residuos orgánicos. Es importante analizar las actividades que deben realizarse en el proceso para obtener menores costos y gozar de una ventaja competitiva. Esta ventaja competitiva podemos obtenerla con la aplicación de diferentes herramientas como lo es la cadena de valor. La cadena de valor ayuda a determinar las actividades que permiten generar una Ventaja Competitiva sustentable. Tener una ventaja competitiva es tener una rentabilidad relativa superior a los rivales en el sector o rubro en el cual se compite. Un punto primordial sobre el que deben trabajar las empresas es tener como meta generar el mayor ingreso posible, es decir ser rentable, que el margen entre los ingresos y los costos tenga cohesión y esté equilibrado. Pero si no es posible, debe costar lo menos que se pueda para así, obtener un margen superior al de la competencia. Por lo tanto, esta investigación tiene como propósito generar estrategias que apoyen a la cadena de valor para detonar la lombricomposta en la Zona Sur Oriente del Estado de México. Surge como una necesidad para la agricultura, ya que es una de las principales actividades económicas de la zona. Se cultiva principalmente maíz, alfalfa, trigo, avena, frijol, verduras, legumbres, frutas, entre otros productos agrícolas. Actualmente los fertilizantes químicos tienen gran demanda por los agricultores del municipio debido a que no existe comercialización de abonos orgánicos, entre ellos la lombricomposta.

PALABRAS CLAVE: Cadena de Valor, Lombricomposta, Sector Productivo Primario

VALUE CHAIN TO DETONATE THE LOMBRICOMPOST IN THE SOUTH EAST AREA FROM THE STATE OF MEXICO

ABSTRACT

In globalized processes where the problems of global climate change are damaging all the productive processes of the primary sector, it is necessary to begin to have alternatives that can provide a solution to

the primary production processes, in this case to farmers, For this reason, it is proposed to structure a value chain that allows meeting the new needs of the market and satisfy consumers. The value chain focuses on meeting the needs of the consumer and is able to respond quickly when they change, offering security in the relationships between members of the value chain based on common objectives, goals and strategies. Therefore, an alternative for primary production processes is vermiculture, which is a process that seems to be easy to undertake, in addition to the fact that its production cost can be low due to the fact of being made with organic material or residues. It is important to analyze the activities that must be carried out in the process to obtain lower costs and enjoy a competitive advantage. This competitive advantage can be obtained with the application of different tools such as the value chain. The value chain helps determine the activities that allow generating a sustainable Competitive Advantage. To have a competitive advantage is to have a relative profitability superior to the rivals in the sector or category in which it competes. A prime point on which companies must work is to have as a goal to generate the highest possible income, that is to say be profitable, that the margin between income and costs has cohesion and is balanced. But if it is not possible, it must cost as little as possible to obtain a margin superior to that of the competition. Therefore, this research has the purpose of generating strategies that support the value chain to detonate the vermicompost in the South East Zone of the State of Mexico. It emerges as a necessity for agriculture, since it is one of the main economic activities in the area. It is grown mainly corn, alfalfa, wheat, oats, beans, vegetables, legumes, fruits, among other agricultural products. Currently, chemical fertilizers are in great demand by the farmers of the municipality because there is no commercialization of organic fertilizers, including the vermicompost.

JEL: M11, M19, O13, O14, O30, Q21, Q26, Q56

KEYWORDS: Value Chain, Vermicompost, Primary Productive Sector

INTRODUCCIÓN

En los procesos globalizados donde los problemas del cambio climático a nivel mundial están perjudicando todos los procesos productivos, se hace necesario empezar a tener alternativas que puedan dar solución a los procesos de producción primarios, en este caso al sector agrícola. Debido a que actualmente la agricultura en la Zona Sur Oriente del Estado de México es considerada una de las principales actividades económicas, es forzoso buscar alternativas que contribuyan a conservar el medio ambiente. Por tanto, se considera importante la presente investigación a fin de ofrecer un nuevo tipo de fertilizante con mayores beneficios para los agricultores de la Zona y se busca generar estrategias que apoyen a la cadena de valor para detonar la lombricomposta. Así apuntalar una necesidad para la agricultura donde los principales cultivos son maíz, alfalfa, trigo, avena, frijol, verduras, legumbres y frutas, entre otros productos agrícolas. El uso de fertilizantes químicos tiene gran demanda por los agricultores porque no existe la comercialización de abonos orgánicos, entre ellos la lombricomposta.

Por lo anterior, es vital entender la importancia que tiene la cadena de valor dentro de la lombricomposta, como afirma De Gante (2013), que permite guiar la tendencia actual de los agricultores, proveedores, procesadores, comerciantes, distribuidores, etcétera, al competir no individualmente, sino que se inserten e involucren en los procesos productivos del sector agrícola y colaboren con los mismos y así contender con otras cadenas de valor del mercado. Eso es, precisamente, adaptarse a los nuevos tiempos que impone la internacionalización: “Los agricultores deben ganar capacidad de gestión para cumplir con los exigentes requisitos del mercado, ofreciendo un producto de calidad desde la fase inicial y mejorando el suministro regular y oportuno de los productos que necesitan las empresas de agronegocios”, así mismo, deben actuar competitivamente. La cadena de valor que genera la lombricultura representa una alternativa que le permite a los agronegocios generar una mayor rentabilidad sin que les represente un desembolso mayor de inversión. Actualmente, se vive un proceso productivo inmerso en una época de globalización en cuanto a la comercialización de productos y servicios de los distintos sectores económicos del país y el escenario de

competencia a la que se enfrentan es cada día más severo. Por esta razón las organizaciones tienden a agudizar sus esfuerzos en encontrar estrategias que les permitan ser más competitivos. Dentro de estas estrategias algunas están enfocadas a la disminución de costos, a la innovación de productos o a la diversificación de su mezcla comercial. (Delfin, 2007).

Solís & Ramírez & Fuentes & Rodríguez (2013), mencionan en su trabajo que en los sembradíos se utilizan fertilizantes y/o abonos químicos que son tóxicos para la humanidad. Como en la agricultura se utilizan cotidianamente pesticidas, herbicidas, acaricidas y fertilizantes químicos, ha aumentado la preocupación por producir alimentos orgánicos, sin todos esos químicos y a bajo costo. Existe una alternativa para lograrlo: Las cualidades de la lombriz roja californiana (*Eisenia foetida*) pueden ser explotadas perfectamente por el vermicompostaje o, también llamado, lombricompostaje. En su hábitat natural degrada la materia orgánica en descomposición; en un ambiente controlado, como lo es la agricultura, serían alimentadas para obtener un abono que beneficie a las personas, al suelo y ayude a la producción de alimentos inocuos. Romero & Valdovinos & Padilla (2007) mencionan que el compostaje y el lombricompostaje se muestran como una buena estrategia y alternativa para manejar y reciclar residuos orgánicos producidos por la ganadería, la agricultura, el sector forestal, la urbe y las actividades agroindustriales, responsables de dañar el ambiente y la salud humana. Otra de las cuestiones que resalta la importancia de estas técnicas es la demanda de productos sanos y la necesidad del manejo sostenible de los recursos naturales. Los agricultores orgánicos, por medio de la adecuación de estas técnicas, se han encargado de restringir los insumos contaminantes, reciclar el estiércol y los residuos orgánicos, estabilizar el nitrógeno, construir humus en el suelo e incrementar su salud.

Por lo que, Lino (2014) afirma que los residuos son uno de los mayores problemas sociales y ambientales de las sociedades. Ante el preocupante aumento de residuos (regularmente tóxicos y de difícil recuperación) y de vertederos e incineradoras, se han creado sistemas de recogida selectiva en el hogar. A pesar de los beneficios que podría traer han fracasado, en parte, por la escasa iniciativa de muchas administraciones públicas y por las ideas negativas de muchos ciudadanos que ven la separación de residuos como inservible. En las próximas décadas uno de los desafíos más importantes para los sistemas agroalimentarios del mundo, especialmente para los países en desarrollo, será el asegurar el abasto suficiente de alimentos para su población. Lo anterior se debe a que, la demanda de alimentos se intensificará por el crecimiento de la población, por el aumento de esperanza de vida, por la demanda de una población adulta creciente y con un ingreso disponible mayor, por los cambios en los patrones de consumo donde se optará por alimentos más saludables, inocuos, de mejor calidad, producidos de forma amigable con el medio ambiente, que contengan información especializada en su etiquetado y cuyo origen pueda ser rastreado por cuestiones de salud. (SAGARPA, 2010). Esta investigación tiene como objetivo generar estrategias que permitan crear una cadena de valor para detonar el uso de lombricomposta como fertilizante en los cultivos de los agricultores de la zona. Al mismo tiempo, se estará generando una ventaja competitiva y se obtendrán beneficios económicos en la producción.

El estudio facilita el conocimiento de las etapas de la cadena de valor para la producción de la lombricomposta y pretende contribuir a la comercialización de la misma. La estructura del artículo está organizado por una introducción, donde se hace mención del papel que tienen las cadenas de valor para detonar el uso de lombricomposta como fertilizante en los cultivos de los agricultores de la zona; así mismo, se menciona cuál es el papel que esboza la lombricomposta como fertilizante y sustituto de fertilizantes químicos para mejorar y generar una cultura en el consumo de productos orgánicos; también, se señala como interrogante el objetivo que se persigue en la investigación. Por otro lado, se plantea otra sección donde se realiza una revisión literaria de fuentes bibliográficas, estadísticas, entre otras. En el apartado de la metodología se menciona la población objeto de estudio y el tipo de metodología utilizada. Se señalan algunas conclusiones a las que se llegaron en la investigación y, por último, las referencias bibliográficas que se emplearon para el desarrollo del mismo.

REVISIÓN LITERARIA

Lombricomposta

Gómez (2013) menciona que el origen de la agricultura se remonta a 10.000 años antes de Cristo en la región de Egipto y Mesopotamia. Y los egipcios son los pioneros en darles gran importancia a las lombrices y las consideraban como parte fundamental de la fertilidad en el Valle del Nilo. Es Aristóteles quien denomina a las lombrices como los intestinos de la tierra por su actuación y desplazamiento y decía que hacia aportaciones beneficiosas. Posteriormente Cleopatra la declara con el título de animal sagrado y castigaba con la pena máxima a los campesinos que trataban de desterrarlas a otros territorios. Para el año de 1880 Charles Darwin se interesó por los estudios de las lombrices y publicó el libro “The formation of vegetable mould through the action of worms, with observation on their habits”, el cual fue traducido al español comentando que: “el arado es una de las más antiguas y útiles invenciones del hombre, pero mucho antes de que él existiera, la tierra era arada regular y continuamente por las lombrices. Probablemente el hombre; reconocerá un día la gigantesca obra que realiza estos anélidos”. También comenta que la importancia de los conocimientos de Darwin radica en el estudio profundo de la biología de la lombriz, sus hábitos y hábitat, además del método de investigación llevado a cabo. Todo lo anterior le ha hecho merecer al famoso sabio, ser considerado como el padre de la lombricultura. Muchos biólogos y agricultores y/o campesinos interesados en el tema iniciaron en ese entonces trabajos relacionados con la lombriz de tierra y todavía se llevan a cabo en diferentes regiones del mundo.

EXIMEX (2012) menciona que desde el año 1837 hay datos de los primeros estudios sobre lombrices y las primeras nociones sobre su hábitat y su sistema de reproducción. Y que dichos estudios fueron aportaciones de Darwin, que le dedicó muchas horas de estudio. En el año de 1947, Hugg Carter familiar de un expresidente de los Estados Unidos de Norteamérica inicio la producción de lombrices. Era un personaje excéntrico el cual inicio su producción de lombrices en un ataúd. Y se comentó que obtenía una producción de 15 millones de lombrices al año, que tenían como destino suministrarlos a las tiendas de caza y pesca. Por esas mismas fechas en la Universidad Agrícola de California se empezaron a realizar trabajos serios utilizando a las lombrices en procesos agrícolas por numerosas peticiones de agricultores, hortelanos, dueños de viveros y floricultores. Para el año de 1979 había en E.U. unas 1500 explotaciones industriales de lombrices y una de ellas se encuentra en California. Esta explotación tiene como objetivo fundamental la producción de humus y el reciclaje de los terrenos para así poder aumentar su productividad y generar un beneficio no sólo económico sino en social y ecológico.

Según lo menciona Rodríguez & Armenta & Valenzuela & Camacho & Esparza (2003), la aplicación de lombricomposta ha mejorado la germinación y crecimiento de diferentes tipos de plantas, debido a la gran cantidad de nutrientes presentes en la composta como nitrógeno, fósforo, potasio soluble, así como calcio y magnesio, los cuales no se encuentran en los fertilizantes químicos en su totalidad. “La lombricomposta también es un contenedor biológico de sustancias activas y reguladoras del crecimiento de las plantas en un medio de crecimiento o almácigo reportan el uso de lombricomposta como sustrato para la producción de plántulas de lechuga como una fuente de nutrimentos que ayuda al crecimiento foliar y radical de éstos. Además, se ha aplicado en cultivos como el maíz dulce con la finalidad de observar su comportamiento y eficiencia agronómica en un ciclo de crecimiento bajo condiciones de invernadero. Se ha notado que favorece el crecimiento y productividad de las diferentes variedades de plantas, tanto de ornato como comestibles”. Martínez (s/f) estima, de acuerdo con las investigaciones, que hay en el planeta más de 8,500 especies de lombrices de tierra conocidas. Sin embargo, para elaborar y mezclar desechos orgánicos se utilizan un tipo especial de lombrices, que deben reunir ciertas exigencias tales como alta voracidad, alta capacidad reproductiva, fáciles de trabajar y con capacidad para adaptarse a condiciones adversas, desde los 0 hasta los 3000 msnm. Para ello, las más utilizadas para la elaboración de la lombricomposta son las de coqueta roja y lombriz roja de California, especies utilizadas en el 80% de los criaderos a nivel mundial. También existen otras especies que viven en condiciones de muchedumbres y entre esas especies se

encuentran la *Lumbricus terrestres*, *Eisenia foetida*, *Eisenia andrei* *Lumbricus rubellus*, *Perionyx excavatus*, y la *Bimastus Eudrillus Ugeniae*, entre otras.

Gómez (2013) menciona que en la actualidad se sabe de muchos países que poseen cultivos industrializados y de alta tecnología. Entre estos países se encuentran Filipinas, Italia, Japón, Chile, Colombia, Cuba, en ellos se llevan a cabo diversos estudios, se fomenta y se busca nuevas salidas al mercado de las lombrices diversificando sus usos, ya que la carne de la lombriz, mediante distintos sistemas de secado, se transforma en harinas con un alto valor proteico y es usada para la elaboración de productos alimenticios tales como hamburguesas, picadillos y embutidos, entre otros. También tiene uso en la preparación de alimentos balanceados para lienzos en el sector pecuario, en el sector piscícola el uso que se les da a las lombrices es para carnada, en el sector farmacéutico el uso que se le da para elaboración de colágenos y la elaboración de antibióticos a partir del líquido celomático. En sector médico se realizan estudios enfocados a la regeneración de los tejidos y su inmunidad. Otro aspecto de la lombriz es el referente a la producción de humus, que está íntima e inseparablemente ligado al reciclado de basura: come basura y excreta humus. Transforma un grave problema en el más rico fertilizante orgánico.

Agrohidráulica blog (s/f) cita a Álvarez & Rodríguez (2004), al decir que los suelos agrícolas y sus cultivos necesitan de este tipo de abonos, ya que les proporciona materia orgánica que mejora la estructura del suelo, restituye su vida pues incrementa el número de microorganismos benéficos. Es un producto que no altera el ecosistema, contrario al caso de los abonos químicos. Al usar lombricomposta se obtienen plantas productivas, fuertes y sanas. A nivel nacional e internacional, se busca promover la venta del humus de lombriz como producto que ayude a los productores de hortalizas, frutales y flores para la germinación de semillas, entre otros, y su punto de venta serían tiendas de jardinería o a las cadenas de almacenes departamentales, por lo que el producto es de elaboración orgánica y es altamente recomendado para su uso.

Cadena de Valor

Según se menciona en la página Gestipolis (2001), la conceptualización de la cadena de valor empieza a ser conocida a partir de la década de los ochenta, dado a conocer a partir de la publicación del libro *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, y su autor es Michael Porter, quien usando ideas fundamentadas en la operación de las organizacionales propuestas por la firma McKinsey & Co. Dicha propuesta considera a la empresa como un conjunto de áreas funcionales vinculadas de marketing, recursos humanos, finanzas, producción, etc., por lo que dicha integración les permitiera formular las estrategias de negocio y les permita conocer su posición en el mercado. Por lo que, Porter fue más allá de ese concepto de amplios niveles funcionales al descomponerlos en sus actividades individuales y al agregar además que las fuentes de ventaja competitiva, liderazgo en bajo costo y diferenciación, propuestas en *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* (1980), dependían de dichas actividades individuales. Así, mediante esta desagregación, la cadena de valor proveía a la firma con las capacidades de entender sus costos y de identificar sus fuentes de diferenciaciones existentes o potenciales. Quintero & Sánchez (2006) mencionan que la cadena de valor de una compañía muestra el conjunto de actividades y funciones entrelazadas que se realizan internamente. Para iniciar una cadena, esta debe empezar por los suministros de los requerimientos de la materia prima y que cubra todos los eslabones del proceso de producción, hasta que llega el producto y/o servicio al consumidor final. Para ello, la estructura de una cadena genérica está estructurada por tres elementos básicos:

El primer eslabón está basado por las actividades primarias que tienen que ver con el desarrollo de los productos y/o servicios que se van a ofrecer, su proceso productivo, su logística, la comercialización y los servicios post-venta, y para ello se consideran:

La logística interior que son las entradas de la materia prima necesarias para la fabricación de los mismos, y están relacionadas con los procesos recepción, almacenaje y distribución interna de dichos insumos.

Los procesos que se van a llevar a cabo en cada operación que ayuda al desarrollo de los productos y/o servicios hasta el final.

La logística exterior, referente a la salida de los productos y/o servicios donde se involucra el control de calidad, el almacenaje y distribución del producto final que van directamente al consumidor.

Los procesos de marketing y venta que son las comprometidas en dar a conocer las estrategias mercadológicas de la promoción y publicidad para posicionar los productos y/o servicios en la mente del consumidor.

Por último, los servicios que están asociados a la instalación, mantenimiento de los mismos, con el propósito de apoyar al consumidor final y que dé como resultado su posicionamiento en el mercado.

El segundo eslabón se sustenta en las actividades de apoyo o de soporte de las actividades primarias, donde deben estar enfocadas a la administración de los recursos humanos, a las compras de los bienes y servicios, al apoyo tecnológico tales como comunicaciones, desarrollo e investigación, a la parte de infraestructura que soporte a los procesos de la empresa. Que tienen como función agregar el valor al producto y que son de apoyo indirecto a las actividades primarias:

En la parte de infraestructura de la empresa se debe identificar qué actividades son de apoyo a toda la organización y se puede mencionar a las áreas de finanzas, planeación, organización, que son indispensable para sostener los productos y/o servicios que se ofrecen al consumidor final. La gestión de los recursos humanos que permitan la contratación del personal idóneo para ocupar los puestos de acuerdo a su perfil. Las áreas vinculadas a la Investigación y Desarrollo basadas en las tecnologías existentes en el mercado. Los lineamientos específicos que permitan el aprovisionamiento y se puedan realizar proceso de compras idóneas en función de las necesidades de la organización en el desarrollo de sus productos y servicios.

El tercer y último eslabón está dado por el margen, que debe dar la diferencia en ter el valor total del producto y/o servicio y los costos que se ejecutaron para el desempeño de las actividades generadoras de valor. De acuerdo al INEGI, comenta que dichos eslabones no se dan de manera independiente o aislada, sino que siempre deben de estar vinculadas, y que crean necesidades de coordinación, es decir, que siempre deben estar integradas, para quienes ejecutan dichos eslabones, y que le sirvan ya sea para aumentar la diferenciación o reducción de costos. Pérez & Merino (2012) dicen que el análisis de la cadena de valor permite optimizar el proceso productivo, ya que puede apreciarse, al detalle y en cada paso, el funcionamiento de la compañía. La reducción de costos y la búsqueda de eficiencia en el aprovechamiento de los recursos suelen ser los principales objetivos del empresario a la hora de revisar la cadena de valor.

Generadores de Valor y de Costos

Quintero & Sánchez (2006) citan a Porter (1986) y su definición es un conjunto de factores en la cadena de valor que tienen incidencia especial sobre los costos o sobre el valor generado, en las actividades de la cadena de valor. “Éstos pueden ser: 1) Generadores de costos: son las causas estructurales de costo de una actividad en la cadena de valor de una organización y pueden estar más o menos bajo el control de la empresa. Algunos generadores de costo de la cadena de valor podrían ser: las economías de escala, el aprendizaje, el patrón de uso de capacidad de capacidad, la vinculación entre las distintas actividades, vínculos entre unidades organizacionales, grado de integración, el timing o la actuación a tiempo, las políticas de la empresa, la localización, y políticas gubernamentales, entre otras. 2) Generadores de valor: son las razones fundamentales dentro de la cadena de una organización de porque una actividad es única (exclusiva). En esta se encuentran los siguientes generadores de valor: las políticas empresariales, los vínculos entre las actividades de la cadena, la ubicación, el aprendizaje, las políticas públicas, entre otros”.

Ventaja Competitiva

Quintero & Sánchez (2006) afirman que por ventaja competitiva se consideran todas las características o atributos de un producto y/o servicio que le dan una cierta superioridad sobre sus competidores inmediatos. Por lo que las características o atributos deben estar enfocadas a la naturaleza variada del mismo producto y/o servicio, a los complementos necesarios que se le pueden agregar o quitar de acuerdo a las formas de producción, distribución y/o venta del mismo. Dicho predominio es relativo y es el que va a hacer la diferencia y la referencia de la posición en el mercado que puede resultar de una gran variedad de factores. Se dan dos grandes categorías de manera general que van a permitir reagruparse de acuerdo a la ventaja competitiva que se tengan disponibles. Estas pueden ser internas y externas. La ventaja se va a dar con el resultado de la productividad y debe darle a la empresa mejores rendimientos y mayor capacidad de resistencia a las condiciones del precio impuestas en el mercado. Donde de arrojarle a la organización datos vinculados con los costos, lo que se manifiesta en el saber y que hacer de la empresa. Y por el otro lado, la ventaja externa que se debe apoyar en las características distintivas del producto y/o servicio que permita posicionarse en la mente del consumidor, y que puede lograrse mediante la reducción de costos y/o aumento de su rendimiento en el uso. Así como lo señala Porter (1986), las ventajas competitivas pueden ser de bajo costo o de diferenciación (valor):

De costos: Están asociadas con la capacidad de ofrecer un producto al costo mínimo para los clientes (precio, costos de traslado, de espera, de molestias, entre otros).

De valor: Basadas en la oferta de un producto con atributos únicos, apreciables por los clientes, que lo distinguen de la competencia (dada por la diferencia de empaque, financiamiento, diseño, servicio postventa, estilo, asistencia técnica).

Sistema de Valor

Quintero & Sánchez (2006) citan a Mayo (2004) quien define que el valor debe ser la suma de los beneficios percibidos por los consumidores en el costo que les genera la adquisición del producto y/o servicio. Es por ello, que la cadena de valor debe ser una forma de análisis comparativo en el desarrollo de las actividades empresariales las cuales están integradas por la descomposición de las áreas funcionales de la organización y que mediante su vinculación se puedan identificar los orígenes de la ventaja competitiva en las actividades generadoras de valor.

Formulación de Estrategias a Partir de la Cadena de Valor

Quintero & Sánchez (2006), mencionan que la cadena de valor se extiende desde los proveedores de los proveedores hasta los clientes de los clientes. Cada eslabón cumple un rol fundamental en la elaboración de la cadena y debe estar bien definido. Se cita un ejemplo, la responsabilidad de los fabricantes es la calidad e innovación de los productos y/o servicios, el mayorista debe colocar y apoyar a su posicionamiento, el comerciante detallista hacerlo llegar al consumidor final y esto debe generar procesos cíclicos con retroalimentación que permita mejorar el consumo en los mercados. De acuerdo a cada posicionamiento y responsabilidad que asuma cada elemento de la cadena va a permitir un buen o mal funcionamiento. Cuando llegan al final el ciclo de los eslabones se procede a llevar a cabo un proceso de evaluación que permita identificar los puntos críticos y sus orígenes para determinar que estrategias permiten generar las nuevas posturas, y para el caso de que se haya tenido éxito mejorar las estrategias que permitan ayudar a mejorar el posicionamiento de los productos y/o servicios ofrecidos y se pueda concluir que se ha cumplido con las metas establecidas y se tengan resultados de cómo ha evolucionado el mercado y que lugar se ocupa. Hay estrategias base que permitan ser el pilar de la ventaja competitiva que en muchas ocasiones se cimientan en las ganancias en la productividad, y se ven reflejados en los costos o en los precios.

También Quintero & Sánchez (2006) dicen que Porter (1986) considera que existen tres grandes estrategias básicas posibles frente a la competencia según el objetivo considerado: todo el mercado o un segmento

específico y según la naturaleza de la ventaja competitiva de que dispone la empresa (una ventaja en costo o una ventaja debida a las cualidades distintivas del producto). Por lo que se plantean estrategias tales como la del liderazgo a través de los costos, donde la organización puede reducir los costos de acuerdo a sus posibilidades. La diferenciación, donde el negocio se centra en desarrollar un mejor desempeño que mejore la atracción del cliente y que se posicionen en la mente del consumidor los productos y/o servicios que se ofrecen. Y por último, la concentración que está dirigida a los diversos segmentos del mercado y lograr su posicionamiento mediante la diferenciación de los demás productos similares en el mercado, con mejores precios.

METODOLOGÍA

La metodología que se aplicó es de tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal y de investigación acción. De acuerdo a la metodología de investigación, la acción participativa presenta un enfoque analítico de la problemática que se presenta en la Zona Sur Oriente del Estado de México con el uso indiscriminado de los fertilizantes químicos, y se busca que la generación de estrategias apoyadas por la cadena de valor auxilie a detonar la lombricomposta en la región ya que surge como una necesidad para la agricultura, importante actividad económica de la región. Se cultiva principalmente maíz, alfalfa, trigo, avena, frijol, verduras, legumbres, frutas, entre otros productos agrícolas. Actualmente los fertilizantes químicos tienen gran demanda por los agricultores, debido a que no existe la comercialización de abonos orgánicos, entre ellos la lombricomposta. Para continuar con la descripción, se puede mencionar que la investigación es de tipo cualitativa, debido a que se tomó como referencia artículos científicos, páginas de internet y se llevó a cabo un proceso de la aplicación de un instrumento de trece (13) reactivos, que ayudaron al levantamiento y a la recolección de los datos. Así mismo, es de nivel descriptivo ya que se describen una serie de estrategias, basadas en los resultados del instrumento. Por último, es de diseño no experimental transversal ya que la recolección de datos se dio en un sólo momento en la región. Los datos y la información recolectada para la generación de estrategias permiten determinar su uso, con ellos se desglosan y explican las principales actividades, procesos y procedimientos que forman la cadena de valor de la lombricomposta en la zona para permitir su producción, comercialización y utilización como abono orgánico para los agricultores. La cadena de valor para la producción de lombricomposta debe mostrar los beneficios sociales, ambientales y económicos y conseguir una ventaja competitiva para dichos productos.

RESULTADOS

Los resultados de la investigación están plasmados en la aplicación de un instrumento a un grupo de 100 productores de la zona, que se dedican al sector agrícola. Se les preguntó su opinión respecto a su percepción de los resultados de las cosechas en las que cultivan con fertilizantes y si conocen los tipos de abono basados en lombricomposta. Se arroja que el 100% de los encuestados realizan actividades agrícolas en diversas modalidades. Sobre el conocimiento de uso de la lombricomposta el 96% no lo conoce, mientras que el 70% conoce o ha escuchado hablar del abono de lombricomposta. El 100% de los encuestados desconocen el beneficio que les aporta el tipo de tipo de abono a sus cultivos. Como resultado del diagnóstico se llegó a las siguientes aseveraciones: 1) La mayoría de los agricultores de la zona usan fertilizantes químicos u otros que no son la lombricomposta. 2) Los agricultores y/o campesinos que han utilizado este tipo de abono lo han usado por poco tiempo, no mayor a dos años. 3) Existe poco conocimiento sobre la lombricomposta y sobre su modo de uso entre los agricultores. 4) La mayoría de los agricultores y/o campesinos no sabe cuáles son los beneficios que la lombricomposta puede aportar a sus cultivos. 5) De la muestra que se tomó, en consideración en la aplicación del instrumento que han utilizado la lombricomposta como abono, el uso que se le ha dado es en invernadero y en otros cultivos al aire libre; se obtuvieron buenos resultados, según versión de los productores. 6) Gran parte de los agricultores y/o campesinos no sabe cuál es el costo de utilizar la lombricomposta, lo cual podría ser un impedimento para ser utilizada. 7) Después de saber qué beneficios podría aportarles la lombricomposta, la mitad de los agricultores encuestados estarían dispuestos a utilizarlo en sus cultivos.

Del resultado de la investigación, se formuló una propuesta que está encaminada a una cadena de valor y sus elementos. Estas actividades son afectadas unas a otras, debido a que cada una de ellas crea valor, y de acuerdo al desempeño de cada actividad afectará el costo o desempeño de la otra. Por lo que en la Tabla 1, se describen las estrategias que se llevarán a cabo para cada una de las actividades, con la finalidad de obtener ventajas competitivas, que ayuden a diferenciar el producto, obteniendo mayor margen de utilidad y crear valor. En este caso se utilizarán dos diferentes tipos de estrategia: 1) Liderazgo o dominación a través de los costos: Cuando existe una posición competitiva en costos el producto puede posicionarse favorablemente frente a productos sustitutivos. 2) Diferenciación: Se refiere a los atributos de nuestro producto, al ofrecer mayores beneficios o mayor calidad, nuestro producto toma lugar dentro del mercado.

Tabla 1: Estrategias de la Propuesta

Insumos	Producción o Fabricación	Trasporte o Comercialización	Servicios al Cliente
Liderazgo o dominación a través de los costos y/o diferenciación.	Liderazgo o dominación a través de los costos y/o diferenciación.	Liderazgo o dominación a través de los costos y/o diferenciación.	Liderazgo o dominación a través de los costos y/o diferenciación.
Recepción y recolección periódica y programada de materias primas.	Reducción de residuos.	Transporte de materias primas con recursos propios y externos de forma programada.	Entrega oportuna
Los Principales proveedores de materia prima serán comerciantes de fruta y verdura, de quienes se recibirá la merma que generan a un costo bajo o en el mejor de los casos sin costo alguno.	Calidad del producto.	Venta personal de la lombricomposta.	Crédito.
Recepción de desechos orgánicos de los hogares cercanos.	Eficiencia del personal.	Orientación de promoción a clientes potenciales.	Calidad
Alianzas con proveedores.	Personal calificado.	Identificación del mercado objetivo.	Mejores resultados
Negociación de menores precios	Utilización de maquinaria sólo la necesaria.	Utilización como medio de promoción internet.	Cursos de asesoramiento y/o capacitación para uso de lombricomposta.
	Personal con actividades multifuncionales.	Crear una página web	
	Características del producto.	Comunicación con el cliente a través de correos electrónicos o directamente.	
	Propiedades.	Uso de trípticos, dípticos y volantes.	
	Proceso de fabricación no contaminante.		

En la Tabla 1 se formula la estructura de la cadena de valor para la lombricomposta. Está compuesta por cuatro actividades: los insumos, la producción o fabricación, el transporte y la comercialización y el servicio al cliente. Las actividades están relacionadas entre sí y son ejecutadas para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar a los procesos de la lombricomposta, por lo que se busca obtener ventajas competitivas, que ayuden a diferenciar el producto, para obtener un margen y crear valor. Fuente: Elaboración propia (2017).

CONCLUSIONES

Los productores Agrícolas de la Zona Sur Oriente, Estado de México, no tienen mucho conocimiento sobre alternativas de fertilizantes orgánicos, la principal causa de esto es que en el municipio no ofertan este tipo de productos. De acuerdo a las encuestas realizadas el 50 % de los agricultores están interesados en utilizar este abono en sus cultivos. Por ello, se plantea la utilización de la cadena de valor en la lombricomposta para crear estrategias que permitan detonar su conocimiento y utilización entre los agricultores. Así mismo, desconocen las ventajas que ofrece la lombricomposta en sus cultivos y los beneficios económicos que traería el ofrecer productos orgánicos. Por lo tanto, con este trabajo se pretende que los agricultores adquieran los conocimientos sobre el uso y utilidad de este fertilizante. Se puede concluir que la propuesta de la cadena de valor que se presenta trae consigo estrategias que permitan a los productos crear valor para lograr satisfacer a los clientes y, de esta forma, permitir que compitan en otros mercados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agrohidráulica (2012). Abono Orgánico, Lombricomposta. Recuperado de <http://agrohidraulicablog.blogspot.mx/2012/04/abono-organico-lombricomposta.html>

De Gante, C. V.H. (2013). La lombricultura: alternativa a disposición final de residuos domiciliarios. Elementos, 89, 43-46. Recuperado de <http://www.elementos.buap.mx/num89/pdf/43.pdf>

Delfin, María V. (2007) la lombricultura como alternativa de diversificación para elevar la rentabilidad y el desarrollo sustentable de los agronegocios en el municipio el marqués, Querétaro. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/xmlui/handle/123456789/1995>

EXIMEX (2012). Antecedentes de la Lombricultura. Recuperado de: <http://eximex.blogspot.mx/2012/02/antecedentes-de-la-lombricultura.html>

Gestiopolis (2001). Que es la Cadena de Valor. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/que-es-la-cadena-de-valor/>

Gómez, E., (2013) Lombricultura, Breve reseña histórica. Recuperado de: <http://www.lombricompostamexico.com/lombricultura/>

Lino, A. (2014). Manual de lombricomposta fundamentos y principios para su manejo. Valle de María A.C, 0, pp. 1-35. Recuperado de: https://padrecitozesati.files.wordpress.com/2015/02/manual_de_lombricomposta.pdf

Martínez C. (s/f). Lombricultura. SAGARPA Recuperado de <http://www.sagarpa.gob.mx/desarrolloRural/Documents/fichasaapt/Lombricultura.pdf>

Pérez, P. J., & Merino, M. (2012). Definición de cadena de valor. Recuperado de: <http://definicion.de/cadena-de-valor/>

Rodríguez, Q. G., Armenta, B.A., Valenzuela Q., Camacho. B. J y Esparza, L. H., (2003). Evaluación de sustratos orgánicos para la producción de lombricomposta con eisenia foetida. Revista Cidir Naturaleza y Desarrollo. Recuperado de: <http://www.ciidiroaxaca.ipn.mx/revista/sites/www.ciidiroaxaca.ipn.mx.revista/files/pdf/vol1num2/lombriz.PDF>

Romero, L. R., Valdovinos, C. V., & Padilla Olmedo. L., (2007), Evaluación de Calidad de la Lombricomposta, Comparación con Norma Mexicana. Recuperado de: http://www.somas.org.mx/pdf/pdfs_libros/agriculturasostenible5/5_1/53.pdf.

SAGARPA (2010), Retos y oportunidades del sistema agroalimentario de México en los próximos 20 años. Recuperado de: <http://www.sagarpa.gob.mx/agronegocios/Documents/pablo/retosyoportunidades.pdf>

Quintero & Sánchez (2006), La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico <http://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>

Solís, V. P., Ramírez. C. J., D, Fuentes, H. J., Rodríguez, M. J., (2013). Diseño y construcción de un lombricompostador doméstico. Universidad tecnológica de Tecámac. Recuperado de: <http://www.utnay.edu.mx/files/Revistas/REVISTA%2016.pdf>

BIOGRAFÍA DE LOS AUTORES

Dr. en Admón. Omar Ernesto Terán Varela, Profesor del Centro Universitario UAEM Amecameca, Universidad Autónoma del Estado de México, Km. 2.5 Carretera Amecameca Ayapango, Estado de México, Línea de investigación Desarrollo y Política Pública. Profesor de la División de Estudios de

Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Dr. en C.A.R.N. Enrique Espinosa Ayala, Profesor del Centro Universitario UAEM Amecameca, Universidad Autónoma del Estado de México.

Dr. Pedro Abel, Hernández García, Profesor del Centro Universitario UAEM Amecameca, Universidad Autónoma del Estado de México.

Pas. Adán Obed Araoz Ruíz, Egresado de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario UAEM Amecameca, Universidad Autónoma del Estado de México.

Lic. Jazmín Soriano Martínez, Egresada de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario UAEM Amecameca, Universidad Autónoma del Estado de México.

REVIEWERS

The IBFR would like to thank the following members of the academic community and industry for their much appreciated contribution as reviewers.

Haydeé Aguilar, Universidad Autónoma de Aguascalientes
Bustamante Valenzuela Ana Cecilia, Universidad Autonoma De Baja California
María Antonieta Andrade Vallejo, Instituto Politécnico Nacional
Olga Lucía Anzola Morales, Universidad Externado de Colombia
Antonio Arbelo Alvarez, Universidad de la Laguna
Hector Luis Avila Baray, Instituto Tecnológico De Cd. Cuauhtemoc
Graciela Ayala Jiménez, Universidad Autónoma de Querétaro
Fabiola Baltar, Universidad Nacional de Mar del Plata
Myrna Berrios, Modern Hairstyling Institute
Albanelis Campos Coa, Universidad de Oriente
Carlos Alberto Cano Plata, Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano
Alberto Cardenas, Instituto Tecnológico De Cd. Juarez
Sheila Nora Katia Carrillo Incháustegui, Universidad Peruana Cayetano Heredia
Emma Casas Medina, Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora
Benjamin Castillo Osorio, Universidad del Sinú-Sede Monteria
María Antonia Cervilla de Olivieri, Universidad Simón Bolívar
Monica Clavel San Emeterio, University of La Rioja
Cipriano Domigo Coronado García, Universidad Autónoma de Baja California
Semei Leopoldo Coronado Ramírez, Universidad de Guadalajara
Esther Eduvigis Corral Quintero, Universidad Autónoma de Baja California
M. T. Coto, Intl. Academic Sevices
Tomás J. Cuevas-Contreras, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
Edna Isabel De La Garza Martínez, Universidad Autónoma De Coahuila
Javier de León Ledesma, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria - Campus Universitario de Tafira
Hilario Díaz Guzmán, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Cesar Amador Díaz Pelayo, Universidad de Guadalajara, Centro Universitario Costa Sur
Avilés Elizabeth, CICESE
Esther Enriquez, Instituto Tecnológico de Ciudad Juarez
Ernesto Geovani Figueroa González, Universidad Juárez del Estado de Durango
Carlos Fong Reynoso, Universidad de Guadalajara
Carmen Galve-górriz, Universidad de Zaragoza
Teresa García López, Instituto De Investigaciones Y Estudios Superiores De Las Ciencias Administrativas
Blanca Rosa Garcia Rivera, Universidad Autónoma De Baja California
Denisse Gómez Bañuelos, CESUES
Carlos Alberto González Camargo, Universidad Jorge Tadeo Lozano
Hector Alfonso Gonzalez Guerra, Universidad Autonoma de Coahuila

María Brenda González Herrera, Universidad Juárez del Estado de Durango
Ana Ma. Guillén Jiménez, Universidad Autónoma de Baja California
Araceli Gutierrez, Universidad Autonoma De Aguascalientes
Andreina Hernandez, Universidad Central de Venezuela
Arturo Hernández, Universidad Tecnológica Centroamericana
Jorge Hernandez Palomino, Universidad Autónoma de Mexico
Alejandro Hernández Trasobares, Universidad de Zaragoza
Azucena Leticia Herrera Aguado, Universidad Tecnológica de Puebla
Claudia Soledad Herrera Oliva, Universidad Autónoma de Baja California
Luis Enrique Ibarra Morales, Universidad Estatal de Sonora
Mercedes Jalbert, The Institute for Business and Finance Research
Carmen Leticia Jiménez González, Université de Montréal Montréal QC Canadá.
Gaspar Alonso Jiménez Rentería, Instituto Tecnológico de Chihuahua
Lourdes Jordán Sales, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Miguel Ángel Latorre Guillem, Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir"
Santiago León Ch., Universidad Marítima del Caribe
Graciela López Méndez, Universidad de Guadalajara-Jalisco
Virginia Guadalupe López Torres, Universidad Autónoma de Baja California
Cruz Elda Macias Teran, Universidad Autonoma de Baja California
Eduardo Macias-negrete, Instituto Tecnológico de Ciudad Juarez
Aracely Madrid, ITESM, Campus Chihuahua
Deneb Magaña Medina, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
Carlos Manosalvas, Universidad Estatal Amazónica
Gladys Yaneth Mariño Becerra, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Omaira Cecilia Martínez Moreno, Universidad Autónoma de Baja California-México
Jesús Apolinar Martínez Puebla, Universidad Autónoma De Tamaulipas
Jesus Carlos Martinez Ruiz, Universidad Autonoma De Chihuahua
Francisco Jose May Hernandez, Universidad del Caribe
Aurora Irma Maynez Guaderrama, Universidad Autonoma de Ciudad Juarez
Linda Margarita Medina Herrera, Tecnológico de Monterrey. Campus Ciudad de México
Alaitz Mendizabal, Universidad Del País Vasco
Alaitz Mendizabal Zubeldia, Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea
Fidel Antonio Mendoza Shaw, Universidad Estatal De Sonora
Oscar Javier Montiel Mendez, universidad autonoma de ciudad juarez
Juan Nicolás Montoya Monsalve, Universidad Nacional de Colombia-Manizales
Gloria Muñoz Del Real, Universidad Autonoma de Baja California

Alberto Elías Muñoz Santiago, Fundación Universidad del Norte
Erwin Eduardo Navarrete Andrade, Universidad Central de Chile
Gloria Alicia Nieves Bernal, Universidad Autónoma del Estado de Baja California
Bertha Guadalupe Ojeda García, Universidad Estatal de Sonora
Erika Olivas, Universidad Estatal de Sonora
Erick Orozco, Universidad Simon Bolivar
Rosa Martha Ortega Martínez, Universidad Juárez del Estado de Durango
José Manuel Osorio Atondo, Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora
Julian Pando, University of the Basque Country
Daniel Paredes Zempual, Universidad Estatal de Sonora
Luz Stella Pemberthy Gallo, Universidad del Cauca
Eloisa Perez, MacEwan University
Adrialy Perez, Universidad Estatal de Sonora
Iñaki Perriáñez, Universidad del País Vasco (Spain)
Hector Priego Huertas, Universidad De Colima
Alma Ruth Rebolledo Mendoza, Universidad De Colima
Oscar Bernardo Reyes Real, Universidad de Colima
Carmen Rios, Universidad del Este
Juan Carlos Robledo Fernández, Universidad EAFIT-Medellin/Universidad Tecnológica de Bolivar-Cartagena
Natalia G. Romero Vivar, Universidad Estatal de Sonora
Humberto Rosso, Universidad Mayor de San Andres
José Gabriel Ruiz Andrade, Universidad Autónoma de Baja California-México
Antonio Salas, Universidad Autonoma De Chihuahua
Claudia Nora Salcido, Facultad de Economía Contaduría y Administración Universidad Juarez del Estado de Durango
Juan Manuel San Martín Reyna, Universidad Autónoma de Tamaulipas-México
Francisco Sanches Tomé, Instituto Politécnico da Guarda
Celsa G. Sánchez, CETYS Universidad

Edelmira Sánchez, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
Deycy Janeth Sánchez Preciado, Universidad del Cauca
María Cristina Sánchez Romero, Instituto Tecnológico de Orizaba
María Dolores Sánchez-Fernández, Universidade da Coruña
Luis Eduardo Sandoval Garrido, Universidad Militar de Nueva Granada
Pol Santandreu i Gràcia, Universitat de Barcelona, Santandreu Consultors
Victor Gustavo Sarasqueta, Universidad Argentina de la Empresa UADE
Jaime Andrés Sarmiento Espinel, Universidad Militar de Nueva Granada
Jesus Otoniel Sosa Rodriguez, Universidad De Colima
Adriana Patricia Soto Aguilar, Benemerita Universidad Autonoma De Puebla
Edith Georgina Surdez Pérez, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
Jesus María Martín Terán Terán Gastélum, Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora
Maria De La Paz Toldos Romero, Tecnológico De Monterrey, Campus Guadalajara
Alejandro Torres Mussatto, Senado de la Republica; Universidad de Valparaíso
Abraham Vásquez Cruz, Universidad Veracruzana
Rosalba Diamantina Vásquez Mireles, Universidad Autónoma de Coahuila
Angel Wilhelm Vazquez, Universidad Autonoma Del Estado De Morelos
Lorena Vélez García, Universidad Autónoma de Baja California
Alejandro Villafañez Zamudio, Instituto Tecnológico de Matamoros
Hector Rosendo Villanueva Zamora, Universidad Mesoamericana
Oskar Villarreal Larrinaga, Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea
Delimiro Alberto Visbal Cadavid, Universidad del Magdalena

REVIEWERS

The IBFR would like to thank the following members of the academic community and industry for their much appreciated contribution as reviewers.

Hisham Abdelbaki, University of Mansoura - Egypt
Isaac Oluwajoba Aberejo, Obafemi Awolowo University
Naser Abughazaleh, Gulf University for Science and Technology
Nsiah Acheampong, University of Phoenix
Iyabo Adeoye, National Horticultural Research Institute-Nigeria.
Michael Adusei, Kwame Nkrumah University of Science & Tech.
Mohd Ajlouni, Yarmouk University
Sylvester Akinbuli, University of Lagos
Anthony Akinlo, Obafemi Awolowo University
Efiong Akwaowo, Ashford University
Yousuf Al-Busaidi, Sultan Qaboos University
Khaled Aljaaidi, Universiti Utara Malaysia
Alawiya Allui, Prince Sultan University
Hussein Al-Tamimi, University of Sharjah
Paulo Alves, CMVM, ISCAL and Lusofona University
Ghazi Al-weshah, Albalqa Applied University
Fabiola Baltar, Universidad Nacional de Mar del Plata
Samar Baqer, Kuwait University College
Nagib Bayoud, Tripoli University
Ahmet Bayraktar, Rutgers University
Myrna Berrios, Modern Hairstyling Institute
Daniel Boylan, Widener University
Kyle Brink, Western Michigan University
Giovanni Bronzetti, University of Calabria
Priyashni Chand, University of the South Pacific
Surya Chelikani, Quinnipiac University
Wan-Ju Chen, Diwan College of Management
Yahn-shir Chen, National Yunlin University of Science and Technology, Taiwan
Bea Chiang, The College of New Jersey
Shih Yung Chou, University of the Incarnate Word
Te-kuang Chou, Southern Taiwan University
Monica Clavel San Emeterio, University of La Rioja
Caryn Coatney, University of Southern Queensland
Iyanna College of Business Administration,
Michael Conyette, Okanagan College
Huang Department of Accounting, Economics & Finance,
Rajni Devi, The University of the South Pacific
Mahmoud Elgamal, College of Business Administration - Kuwait University
Prince Ellis, Argosy University
Esther Enriquez, Instituto Tecnologico de Ciudad Juarez
Ernesto Escobedo, Business Offices of Dr. Escobedo
Zaifeng Fan, University of Wisconsin whitewater
Perrine Ferauge, University of Mons
Olga Ferraro, University of Calabria
Carmen Galve-Górriz, Universidad de Zaragoza
Blanca Rosa Garcia Rivera, Univ. Autónoma De Baja California
Peter Geczy, AIST
Lucia Gibilaro, University of Bergamo
Carlos Alberto González Camargo, Universidad Jorge Tadeo Lozano
Hector Alfonso Gonzalez Guerra, Universidad Autonoma de Coahuila
Hongtao Guo, Salem State University
Danyelle Guyatt, University of Bath
Peter Harris, New York Institute of Technology
Zulkifli Hasan, Islamic University College of Malaysia
Shahriar Hasan, Thompson Rivers University
Fariza Hashim, Prince Sultan University
Peng He, Investment Technology Group
Niall Hegarty, St. Johns University
Jorge Hernandez Palomino, Universidad Autónoma de Mexico
Azucena Leticia Herrera Aguado, Universidad Tecnológica de Puebla
Claudia Soledad Herrera Oliva, Universidad Autónoma de Baja California
Paulin Houanye, University of International Business and Education, School of Law
Daniel Hsiao, University of Minnesota Duluth
Xiaochu Hu, School of Public Policy, George Mason University
Qianyun Huang, City University of New York - Queens College
Jui-ying Hung, Chatoyang University of Technology
Fazeena Hussain, University of the South Pacific
Stoyu Ivanov, San Jose State University
Shilpa Iyanna, Abu Dhabi University
Sakshi Jain, University of Delhi
Raja Saquib Yusaf Janjua, CIIT
Yu Junye, Louisiana State University
Tejendra N. Kalia, Worcester State College
Gary Keller, Eastern Oregon University
Ann Galligan Kelley, Providence College
Ann Kelley, Providence college
Ifraz Khan, University of the South Pacific
Halil Kiyamaz, Rollins College
Susan Kowalewski, DYouville College
Jan Kruger, Unisa School for Business Leadership
Christopher B. Kummer, Webster University-Vienna
Mei-Mei Kuo, JinWen University of Science & Technology
Miguel Ángel Latorre Guillem, Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir"
John Ledgerwood, Embry-Riddle Aeronautical University
Yen-hsien Lee, Department of Finance, Chung Yuan Christian University
Yingchou Lin, Missouri University of Science and Technology
Shulin Lin, Hsiuping University of Science and Technology
Lynda Livingston, University of Puget Sound
Melissa Lotter, Tshwane University of Technology
Xin (Robert) Luo, Virginia State University
Eduardo Macias-negrete, Instituto Tecnologico de Ciudad Juarez
Firuza Madrakhimova, University of North America
Abeer Mahrous, Cairo university
Tshepiso Makara, University of Botswana
Ioannis Makedos, University of Macedonia
Gladys Marquez-Navarro, Saint Louis University
Jesús Apolinar Martínez Puebla, Univ. Autónoma de Tamaulipas
Mario Jordi Maura, University of Puerto Rico
Francisco Jose May Hernandez, Universidad del Caribe

Aurora Irma Maynez Guaderrama, Universidad Autonoma de Ciudad Juarez
Romilda Mazzotta, University of Calabria
Mary Beth McCabe, National University
Linda Margarita Medina Herrera, Tecnológico de Monterrey. Campus Ciudad de México
Marco Mele, Unint University
Gulser Meric, Rowan University
Avi Messica, Holon Institute of Technology
Scott Miller, Pepperdine University
Cameron Montgomery, Delta State University
Oscar Javier Montiel Mendez, Univ. Autonoma De Ciudad Juarez
Cleamon Moorer, Madonna University
Sandip Mukherji, Howard University
Tony Mutsue, Iowa Wesleyan College
Ertambang Nahartyo, UGM
Linda Naimi, Purdue University
Arezoo Nakhaei, Massey University
Cheedradevi Narayanasamy, Graduate School of Business, National University of Malaysia
Erwin Eduardo Navarrete Andrade, Universidad Central de Chile
Gloria Alicia Nieves Bernal, Universidad Autónoma del Estado de Baja California
Erica Okere, Education Management Corp
Dennis Olson, Thompson Rivers University
Godwin Onyeaso, Shorter University
Ramona Orastean, Lucian Blaga University of Sibiu-Romania
Vera Palea, University of Turin
Julian Pando, University of the Basque Country
Dawn H. Percy, Eastern Michigan University
Eloisa Perez, MacEwan University
Iñaki Periañez, Universidad del Pais Vasco (Spain)
Pina Puntillo, University of Calabria (Italy)
Rahim Quazi, Prairie View A&M University
Anitha Ramachander, New Horizon College of Engineering
Charles Rambo, University of Nairobi, Kenya
Prena Rani, University of the South Pacific
Alma Ruth Rebolledo Mendoza, Universidad De Colima
Kathleen Reddick, College of St. Elizabeth
Maurizio Rija, University of Calabria.
Carmen Rios, Universidad del Este
Fabrizio Rossi, University of Cassino and Southern Lazio
Matthew T. Royle, Valdosta State University
Rafiu Oyesola Salawu, Obafemi Awolowo University
Paul Allen Salisbury, York College, City University of New York
Leire San Jose, University of Basque Country
Celsa G. Sánchez, CETYS Universidad
I Putu Sugiarta Sanjaya, Atma Jaya Yogyakarta University, Indonesia
Sunando Sengupta, Bowie State University
Brian W. Sloboda, University of Phoenix
Adriana Patricia Soto Aguilar, Universidad Autonoma De Puebla
Smita Mayuresh Sovani, Pune University
Alexandru Stancu, University of Geneva and IATA
Jiří Strouhal, University of Economics-Prague
Vichet Sum, University of Maryland -- Eastern Shore
Qian Sun, Kutztown University
Diah Suryaningrum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jatim
Andree Swanson, Forbes School of Business & Technology, Ashford University
James Tanoos, Saint Mary-of-the-Woods College
Ranjini Thaver, Stetson University
Jeannemarie Thorpe, Southern NH University
Alejandro Torres Mussatto, Senado de la Republica; Universidad de Valparaíso
Jorge Torres-Zorrilla, Pontificia Universidad Católica del Perú
William Trainor, East Tennessee State University
Md Hamid Uddin, University Of Sharjah
Intiyas Utami, Satya Wacana Christian University
Ozge Uygur, Rowan University
Vijay Vishwakarma, St. Francis Xavier University
Julian Vulliez, University of Phoenix
Richard Zhe Wang, Eastern Illinois University
Ya-fang Wang, Providence University
Jon Webber, University of Phoenix
Jason West, Griffith University
Wannapa Wichitchanya, Burapha University
Veronda Willis, The University of Texas at San Antonio
Amy Yeo, Tunku Abdul Rahman College
Bingqing Yin, University of Kansas
Paula Zobisch, Forbes School of Business, Ashford University

COMO PUBLICAR EN NUESTRA REVISTA

TEMÁTICA

Trabajos de investigación teóricos, empíricos o aplicados en administración de empresas, finanzas, economía, contabilidad, gerencia, turismo, mercadeo, estadísticas, producción, sistemas de información, derecho laboral, planeamiento estratégico, política empresarial, teoría monetaria, comercio internacional, derecho comercial, temas en educación superior, avances en técnicas de educación y apoyo didáctico, acreditación o certificación, promoción y desarrollo académico, administración pública y disciplinas afines.

INSTRUCCIÓN PARA EL ENVIO DE SU MANUSCRITO

Investigadoras(es) pueden enviar su trabajo de investigación en forma directa. Visite nuestro sitio: TheIBFR.com/RIAF.htm para enviar su trabajo. Nombre su archivo apellido-DS.doc (ejemplo garcía-DS.doc). El archivo puede estar en MS Word.

IDIOMA

Revista Internacional Administración & Finance esta diseñada para aquellos trabajo escrito en el idioma español. Si su investigación esta escrita en el idioma ingles visite nuestro sitio www.theibfr.com/journal.htm para información sobre tipo de journal, temática y requisitos.

PROCESO DE REVISIÓN

Todo trabajo de investigación enviado para consideración es sujeto a un *blind-review process*. La revisión inicial oscila entre 100 y 120 días. Si el autor necesita su revisión rápida, el IBFR ofrece un proceso de Revisión Expedita. En nuestro sitio encontrará información sobre este proceso expedito.

Al enviar su manuscrito para consideración en nuestros Journals o Revistas, el autor garantiza que el trabajo sometido es original, no ha sido sometido para consideración o publicado en otra revista, journal, o ha sido publica en su totalidad o en forma parcial en un revista, journal, compendio o memorias.

COSTO DE PUBLICACIÓN

Trabajos de investigación aceptados para publicación debe de cubrir el costo de publicación por página. En nuestro sitio web www.THEIBFR.org encontrará los detalles.

SUBSCRIPCION

Información detallada sobre el proceso de subscripción a nuestras revista esta disponible en nuestro sitio web: www.THEIBFR.org.

COMO CONTACTARNOS

Mercedes Jalbert, Managing Editor
Revista Internacional Administracion & Finanzas
The IBFR
P.O. Box 4908
Hilo, HI 96720
editor@theIBFR.com

WEBSITE

www.theIBFR.org, www,theIBFR.com

PUBLICATION OPPORTUNITIES

REVIEW of BUSINESS & FINANCE STUDIES

Review of Business & Finance Studies

Review of Business & Finance Studies (ISSN: 2150-3338 print and 2156-8081 online) publishes high-quality studies in all areas of business, finance and related fields. Empirical, and theoretical papers as well as case studies are welcome. Cases can be based on real-world or hypothetical situations.

All papers submitted to the Journal are blind reviewed. Visit www.theibfr.com/journal.htm for distribution, listing and ranking information.

Business Education & Accreditation

Business Education and Accreditation (BEA)

Business Education & Accreditation publishes high-quality articles in all areas of business education, curriculum, educational methods, educational administration, advances in educational technology and accreditation. Theoretical, empirical and applied manuscripts are welcome for publication consideration.

All papers submitted to the Journal are blind reviewed. Visit www.theibfr.com/journal.htm for distribution, listing and ranking information.

Accounting & Taxation

Accounting and Taxation (AT)

Accounting and Taxation (AT) publishes high-quality articles in all areas of accounting, auditing, taxation and related areas. Theoretical, empirical and applied manuscripts are welcome for publication consideration.

All papers submitted to the Journal are blind reviewed. Visit www.theibfr.com/journal.htm for distribution, listing and ranking information.

REVISTA GLOBAL de NEGOCIOS

Revista Global de Negocios

Revista Global de Negocios (RGN), a Spanish language Journal, publishes high-quality articles in all areas of business. Theoretical, empirical and applied manuscripts are welcome for publication consideration.

All papers submitted to the Journal are blind reviewed. Visit www.theibfr.com/journal.htm for distribution, listing and ranking information.
