

AÑO 13 N° 39
ABRIL 2022

TLATEMOANI.
REVISTA
ACADÉMICA DE
INVESTIGACIÓN

ISSN: 1989-9300

DIRECTORA

BLANCA TORRES ESPINOSA.

Doctora en derecho Tributario por la Universidad de Salamanca. Profesor Investigador de Tiempo Completo en la UAMZH-UASLP en el programa educativo de Licenciado en Derecho. México. blancate@uaslp.mx

COMITÉ EDITORIAL

BRENDA ALVARADO SÁNCHEZ.

Dra. Brenda Alvarado Sánchez, Bioquímico por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Unidad Académica Zona Huasteca. Doctora en Ciencias Biomédicas Básicas por la Facultad de Medicina de la UASLP; actualmente es responsable del Laboratorio de Investigación Biomédica; miembro del Cuerpo Académico "Comisión de Investigación" y Secretaria Académica de la misma Unidad. balvarado@uaslp.mx

SARA BERENICE ORTA FLORES.

Abogada por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Campus Huasteca. Maestra en Derecho Constitucional y Amparo por la Universidad Iberoamericana, León, Mención Honorífica con la tesis "La Defensa Constitucional en San Luis Potosí". Profesora Investigadora de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Campus Huasteca y doctoranda en el posgrado de la Universidad de Buenos Aires. revista.tlatemoani@uaslp.mx

XOCHITL TAMEZ MARTÍNEZ.

Licenciada en Contaduría Pública, Maestra en Educación, Maestra en Economía (UDLAP) y Doctorante en Ciencias de lo Fiscal. Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca (UAMZH) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, en el programa educativo de Contador Público. México. xochitl@uaslp.mx

MARCO ANTONIO PÉREZ ORTA:

Licenciado en Electrónica y Comunicaciones y Maestro en Planeación y Sistemas. Secretario Académico de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona huasteca de la UASLP y Profesor Investigador de Tiempo Completo en el programa educativo de Licenciado en Turismo Sustentable. México. maorta@uaslp.mx

CARLOS ERNESTO ARCUDIA HERNÁNDEZ.

Licenciado en Derecho y Doctor en Derecho Mercantil. Profesor Investigador de tiempo completo en la UAMZH-UASLP en el programa educativo de Licenciado en Derecho. México. cearcudia@yahoo.com

MERCEDES NAVARRO EGEA.

Doctora en Derecho por la Universidad de Murcia. Profesora titular de Derecho Civil en la Universidad de Murcia. España. mdes@um.es

ALEJANDRO GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ.

Licenciado en Derecho, Maestro en Historia y Doctorante en Filosofía del Derecho. Profesor Investigador de Tiempo Completo en la UAMZH-UASLP en el programa educativo de Licenciado en Derecho. México. Clavero72@hotmail.com

JAVIER MARTÍNEZ MORALES.

Licenciado en Economía y Maestro en Economía. Profesor Investigador de Tiempo Completo de la Escuela de Economía Internacional de la UAM Hidalgo del Parral, Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH), México. jmartinm@uach.mx

AMÍLCAR ORLIAN FERNÁNDEZ DOMÍNGUEZ.

Licenciado en Comercio Exterior y Maestro en Economía. Profesor Investigador de la Escuela de Economía Internacional de la UAM Hidalgo del Parral, de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH), México. aofdmica@hotmail.com

IRMA BRÍGIDA SUÁREZ RODRÍGUEZ.

Licenciada en Administración de Empresas Turísticas en Hotelería y Restaurantes. Maestra en Mercadotecnia de Negocios Turísticos. En el área de la investigación recibió el "Reconocimiento Nacional SECTUR al Mérito en Investigación Turística 2006". Actualmente es Profesora Investigadora de la Carrera de Turismo Sustentable y Secretaria de Planeación de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Campus Huasteca. irma.suarez@uaslp.mx

ANA DIANA BATANCOURT ENRÍQUEZ.

Licenciada en Administración por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y Maestra en Administración. Asesor del Proyecto ganador de 2° lugar regional y nacional de "Galaxy, Agencia de eventos" en la Expo emprendedora, ANFECA 2012. Actualmente es Profesora Investigadora de la Carrera de Contador Público de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Campus Huasteca. abetancourt@uaslp.mx

TABLA DE CONTENIDO

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO DE LOS DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD DE DURANGO MÉXICO. Rosalío Tortolero Portugal; América Gabriela Carreón Reyes.	01
FACULTADES DISCRECIONALES DEL SAT EN DEDUCCIONES PERSONALES Y DERECHOS HUMANOS. Zoila del Rosario Caamal Moo; Alberto Del Ángel González.	18
CANALES INFORMALES DE ACCESO ABIERTO AL CONOCIMIENTO: LA UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE INVESTIGACIÓN. Francisco Ramírez Varela.	30
COSTOS OCULTOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Ulises Mercado Valenzuela; Guillermo Torres Sanabria; Francisco Quiroz Aguilar.	40
IMPACTO DE LAS CLASES EN LÍNEA EN EL APRENDIZAJE DE ESTUDIANTES DE INGENIERÍA. Ericka Reyes Sánchez; Aurelio Hernández Rodríguez; Miguel A. Gallegos Guerrero.	61
LA MULTICULTURALIDAD Y EL DESARROLLO DEL TALENTO CON RELACIÓN A LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL. Jesús Manuel Lucero Acosta.	72
DESEMPEÑO PROFESIONAL PERCIBIDO EN LOS EGRESADOS DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA UAMZM-UASLP EN SU INSERCIÓN EN EL CAMPO LABORAL. Michelle Irais Huerta Castro; David Gómez Sánchez; Sanjuana Edith Grimaldo Reyes; Ramon Gerardo Recio Reyes.	98



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
Año 13, no. 39 – Abril 2022.
España
ISSN: 1989-9300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL LIDERAZGO
DE LOS DOCENTES DE UNA UNIVERSIDAD DE DURANGO MÉXICO**

**ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ITS RELATIONSHIP WITH TEACHER
LEADERSHIP AT A UNIVERSITY OF DURANGO, MEXICO**

AUTORES:

Dr. Rosalío Tortolero Portugal
chalioby@hotmail.com

Lic. América Gabriela Carreón Reyes
acirema_ch@hotmail.com

Centro Educativo de Líderes Durango, México.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito determinar la relación que tienen los estilos de liderazgo y el compromiso organizacional desde la perspectiva de los docentes de una institución de educación superior de Durango México. La recolección de los datos se hizo a través de la encuesta, la cual incluye 48 preguntas distribuidas en las dimensiones de cada una de las variables, medidas con escala Likert, aplicándose al total de trabajadores de la institución estudiada en el mes de abril del

año 2021. El diseño del estudio es no experimental, de nivel descriptivo y correlacional, además de ser transversal en cuanto a su temporalidad. Como resultado se tiene que existe una relación positiva de los tres estilos de liderazgo estudiados con la variable compromiso organizacional, así mismo, se obtuvo que el liderazgo transformacional es el estilo que presenta la relación más alta. Se concluye que los docentes que presentan un liderazgo transformador generan mayor compromiso con la institución, impulsando sus valores y su filosofía.

Palabras clave. Estilos de liderazgo, compromiso organizacional, liderazgo transformacional.

ABSTRACT

The purpose of this work was to determine the relationship between leadership styles and organizational commitment from the perspective of teachers of a higher education institution in Durango, Mexico. The data collection was done through the survey, which includes 48 questions distributed in the dimensions of each of the variables, measured with a Likert scale, applying to the total number of workers of the institution studied in the month of April of the year. 2021. The study design is non-experimental, descriptive and correlational, in addition to being transversal in terms of its temporality. As a result, there is a positive relationship of the three leadership styles studied with the organizational commitment variable, likewise, it was obtained that transformational leadership is the style that presents the highest relationship. It is concluded that teachers who present transformative leadership generate greater commitment to the institution, promoting its values and philosophy.

KEYWORDS. Leadership styles, organizational commitment, transformational leadership.

1.- INTRODUCCIÓN

El liderazgo es una habilidad del ser humano muy estudiada a lo largo de los años, es una capacidad que tiene una persona, que de acuerdo con García y Fonseca (2010) la utiliza para influir, animar, inducir o motivar a otras personas a alcanzar ciertos objetivos, siempre con entusiasmo e incentivando la voluntad

propia. Análisis retrospectivos realizados por Torres y Ramírez (2013) manifiestan que el desarrollo del concepto de liderazgo ha contribuido a garantizar la sostenibilidad de la empresa, además de incrementar la productividad y sobre todo la competitividad de las organizaciones, en los mercados que en la actualidad, sufren cambios constantes. En este sentido, Bryan (2003) destaca la importancia que tienen los líderes dentro de las organizaciones, los cuales son impulsores de la gestión del conocimiento, debido a que proporcionan una visión clara de cómo alcanzar los objetivos, motivando a los equipos de trabajo en todos los niveles y estructuras de la organización, logrando generar ventajas competitivas. Así mismo, los líderes generan los espacios para que los trabajadores puedan crear conocimiento desarrollando su creatividad y forjando un mayor compromiso con la organización.

Dentro de las instituciones educativas Riega (2018) señala que el liderazgo es un factor muy importante que debe poseer el equipo docente para desempeñar las actividades académicas correspondientes con cada uno de sus alumnos. Los diferentes estilos de liderazgo que los docentes ponen en práctica se deben al aprendizaje que han tenido en la práctica educativa o de forma empírica como profesionales en su área de trabajo dentro del sector productivo y sobre todo al compromiso organizacional que han generado dentro de las instituciones donde han participado.

En este sentido, se puede identificar en el equipo de docentes de una institución educativa, diferentes niveles de desarrollo del compromiso organizacional de acuerdo a su estilo de liderazgo, donde también puede aparecer la indiferencia con algunas actividades que la institución planifica, se pueden presentar actitudes negativas motiven a los docentes a no participar en dichas actividades (Riega, 2018).

Lo mencionado anteriormente, fundamenta el interés de realizar el presente estudio, el cual tiene como objetivo general determinar la relación existente entre los estilos de liderazgo y el compromiso organizacional en los docentes del Centro Universitario de Líderes Durango, México.

El análisis de la información se llevó a cabo a través del programa estadístico SPSS v.26, el cual facilita el tratamiento de los datos, obteniendo como resultado que los estilos de liderazgo estudiados tienen una relación positiva con el compromiso organización, además de que la dimensión liderazgo transformacional es la que presenta la relación más alta.

En primera instancia, la investigación hace referencia a fundamentos teóricos que permite validar la información acerca de las variables de estudio, enseguida, se presenta el método y las herramientas metodológicas empleadas para el alcanzar el objetivo, así como la operacionalización de la variable y por último, se exponen los resultados y se manifiestan las conclusiones finales de la investigación.

2.- REVISIÓN LITERARIA

Entre los años 1900 y 1950 se han desarrollado estudios de liderazgo que han marcado diversas tendencias en la época contemporánea. Estos estudios buscaban encontrar las principales diferencias existentes entre el líder y los seguidores con base en sus características muy particulares. Posteriormente, aparece un modelo contingencial de liderazgo, propuesto por Fiedler (1967), el cual explica que la orientación del líder hacia las tareas tiene una vinculación estrecha con el desempeño de su grupo, señalando que al líder no siempre lo acompañará el éxito. Años después, Méndez-Morse (1992) proponen otro modelo de liderazgo denominado situacional, fundamentándolo en que existe una conexión entre la madurez de las personas que conforman sus equipos, las variables que se presentan de forma situacional y por supuesto la efectividad del líder. Es importante mencionar que durante los años de 1970 y 1980 se estudió al liderazgo desde el enfoque de las características del líder, pero ahora en función de su efectividad en el contexto organizacional (Sfferstone, 2005). En este sentido, Bass (1990) identifica tres estilos de liderazgo; el liderazgo transformacional, el liderazgo transaccional y el liderazgo "*laissez faire*".

Otros autores y diferentes teorías identifican otros estilos, sin embargo, para efectos del presente estudio, se toman los expuestos por Bass (1990).

Haciendo referencia al liderazgo transformacional Vera y Crossan (2004), manifiestan que este estilo de liderazgo fomenta una cultura abierta, impulsa los sistemas y procedimientos flexibles y sobre todo busca generar una estrategia prospectiva que permita tener un impacto positivo en los individuos y en los grupos que ellos conformen, con el objetivo de poder crear y transferir conocimiento dentro de la organización.

Para Torres y Ramírez (2013), el carisma es una de las características principales del líder transformacional, esta característica le permite tener una buena relación con sus seguidores, motivándolos e inspirándolos a alcanzar los objetivos organizacionales, cultivando y generando en ellos una identidad entre los intereses individuales y los colectivos, lo cual le permite al líder crear nuevas oportunidades de crecimiento para todos los colaboradores.

Por su parte, Cardona (2005) manifiesta que los líderes transformacionales son emperadores e innovadores, desarrollan una gran visión acerca de las metas y objetivos a alcanzar, cuentan con las habilidades necesarias para motivar a sus equipos de trabajo con gran actitud positiva y flexibilidad. Gorrochotegui (1997) hace énfasis en el compromiso que tienen los líderes para conocer las necesidades del grupo para alcanzar las metas propuestas, para lograrlo, el liderazgo transformacional facilita el intercambio de ideas entre los líderes, colegas y seguidores.

Los líderes transformacionales en instituciones de educación tienen una gran importancia debido a sus propios valores, creencias y rasgos de comportamiento que apuntan hacia la búsqueda de la excelencia (Pirela, 2010). De acuerdo con Bass (1995) este estilo de liderazgo cuenta con cinco características bien definidas; a).- carisma, b).- estimulación intelectual, c).- consideración individual, d).- motivación inspiracional y e).- tolerancia psicológica.

Por otro lado, Bass (1995) define al liderazgo transformacional como el estilo de liderazgo que motiva e incentiva a los colaboradores a través de recompensas para incrementar su desempeño dentro la organización. Los líderes transaccionales

suelen recompensar a sus seguidores cuando el desempeño va incrementando, de lo contrario, cuando el desempeño disminuye otorgan una sanción o castigo.

El liderazgo transaccional, como su nombre lo señala, implica una transacción, es decir, una negociación que busca el líder para el beneficio de ambas partes. De acuerdo con Torres y Ramírez, (2013) el fundamento del liderazgo transaccional es el acuerdo de las partes para alcanzar los objetivos, habiendo de por medio un intercambio de recompensas que el líder otorgará por el esfuerzo que brinden los seguidores. Los colaboradores deben apoyar la consecución de las metas organizacionales y el líder los recompensará para que se cumplan sus intereses personales.

En el estilo de liderazgo transaccional la motivación del grupo se basa en obtener un beneficio, esto implica tener un proceso de negociación con líder para aclarar los intereses en particular y sobre todo el beneficio a obtener y las actividades a realizar. Así mismo, Vera y Crossan (2004), manifiestan que el liderazgo transaccional impulsa una cultura cerrada a diferencia del transformacional que motiva a una cultura más abierta mencionada ya anteriormente, además, se caracteriza por tener una estructura mecanicista, procesos y procedimientos rígidos y una estrategia defensiva que solo favorece a la organización.

Finalmente, el tercer estilo de liderazgo denominado "*laissez faire*" Bass (1985) señala que, en este estilo, el líder no ejerce ningún tipo de control sobre los seguidores, les brinda total libertad para que ellos mismos tomen decisiones. El término *laissez faire*, comúnmente se traduce como "dejar hacer" y en este sentido, el líder permite que cada seguidor decida la colaboración o intervención que quiera adoptar, teniendo una autorregulación de sus decisiones.

Por su parte, Torres y Ramírez, (2013) manifiestan que los líderes que ponen en práctica el estilo *laissez faire* dejan toda la responsabilidad y las decisiones al grupo, incluso hasta decisiones que impliquen sus propias funciones. Es un estilo que permite una amplia libertad en las decisiones por parte de sus seguidores, sin

embargo, es muy importante el acompañamiento del líder, sin importar que sea en segundo plano.

Desde esta perspectiva, el liderazgo del docente universitario toma una gran relevancia, debido al rol de liderazgo que tiene dentro del aula de clase, impulsando la participación de los integrantes del grupo, para que desarrollen aptitudes y cualidades como equipo (Delgado, 2000). De acuerdo con Gutiérrez (2003), el liderazgo del docente dentro de sus actividades, incluye un compromiso social derivado de una actitud positiva y transformadora, donde impulsa la participación del grupo hacía los problemas de su entorno, para buscar soluciones con una actitud de apertura a las críticas y a los diferentes aportes científicos que puedan darse. Cada docente representa un líder potencial encargado de motivar y estimular a sus alumnos y a las personas con las que se relaciona a través de la conducción de grupos, así mismo, desempeña un papel trascendental en el desarrollo y cultivo de los valores y en la formación de actitudes. En este sentido, se puede identificar en el equipo de docentes de una institución educativa, diferentes niveles de desarrollo del compromiso organizacional, de acuerdo a su estilo de liderazgo.

En relación a la segunda variable de estudio que es el compromiso organizacional, Varona (1993), lo define, como el resultado de una transacción que tiene de por medio incentivos y recompensas entre la organización y el trabajador, donde el empleado será acreedor a estos beneficios en la medida del cumplimiento sus actividades. Por su parte, Meyer y Allen, (1991) definen al compromiso organizacional desde una perspectiva más psicológica como el grado de identificación y entrega que el individuo experimenta en relación con la organización de la cual es parte y se compone por tres elementos; a).- identificación con los objetivos y valores de la organización; b).- deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos y c).- aspirar a ser parte de la organización

Por su parte De Frutos et al., (1998), señalan tres dimensiones del compromiso organizacional, el afectivo, el normativo y el continuo que están relacionados entre sí pero que finalmente son diferentes. El compromiso

organizacional afectivo se caracteriza por la identificación psicológica del trabajador con valores, la misión, la visión y la filosofía de la organización, se puede medir a través del orgullo de pertenencia del colaborador. Asimismo, el compromiso organizacional afectivo va en aumento cuando el trabajador tiene mayor libertad en su trabajo y sus actividades tienen una mayor significancia en su vida.

Por su parte, el compromiso continuo se caracteriza por el apego que tiene el colaborador con la institución en relación al tiempo, dinero y esfuerzo que ha invertido, por lo cual, dejarla significaría perderlo todo. Existen algunas variables muy importantes que fundamenten el compromiso organizacional continuo, como lo son, la edad y la antigüedad, sin embargo, también el nivel académico del trabajador o la capacitación que ha recibido a lo largo de su permanencia en la organización, influyen para que genere un compromiso continuo, sin dejar a un lado, la dinámica de los mercados de trabajo.

Finalmente, De Frutos et., al. (1998) define al compromiso organizacional normativo como la experimentación del trabajador de un fuerte sentimiento de obligación de continuar en la organización. Este tipo de compromiso es más de naturaleza emocional, ya que el colaborador desarrolla un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en la empresa, debido a la sensación de deuda que tiene hacia la organización que le brindó una oportunidad de trabajo o una recompensa que es muy valorada por el colaborador, considerándose como un colaborador incondicional.

3.-METODOLOGÍA

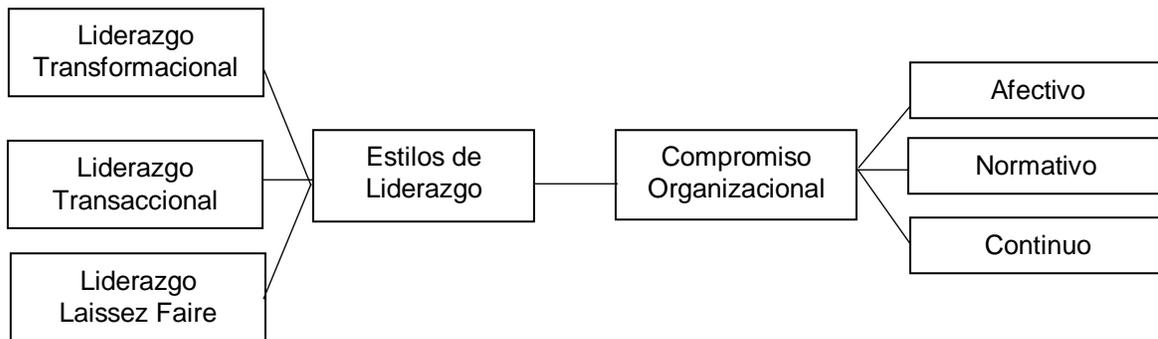
Para alcanzar el objetivo general de la investigación, el cual consiste en determinar la relación que existe entre los estilos de liderazgo y el compromiso organizacional en los docentes del Centro del Universitario de Líderes Durango México, el estudio incluye un diseño no experimental debido a que las variables analizadas no fueron manipuladas. La investigación es de nivel descriptivo y correlacional porque manifiesta las principales características de la población de estudio y analiza el grado de relación existente entre las variables y la incidencia de

una con otra respectivamente. Se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de los datos, la cual se aplicó solo una vez en el mes de abril del año 2021 al total de docentes de la institución estudiada, no se tomaron mediciones a lo largo del tiempo, por lo cual, el estudio en cuanto a su temporalidad, es transversal.

El diseño del instrumento para medir la variable estilos de liderazgo está basado en lo que expone Castro et., al. (2004) con su modelo CELID. Para el caso de la variable compromiso organizacional se utilizó la escala adecuada por Chota (2011). La medición se llevó a cabo a través de una escala Likert con cuatro opciones que va de 1, muy en desacuerdo, 2, en desacuerdo, 3, de acuerdo y finalmente 4 muy de acuerdo, donde el cuestionario se conforma por 48 preguntas distribuidos en las dos variables de estudio y las dimensiones de cada una, donde la variable estilos de liderazgo que es la variable dependiente cuenta con las dimensiones de a).- liderazgo transformacional, b).- liderazgo transaccional y c).- liderazgo *laissez faire*. Por su parte, el compromiso organizacional que representa la variable independiente incluye tres dimensiones, que corresponden a). - compromiso afectivo, b).- compromiso continuo y c).- compromiso normativo.

Asimismo, para alcanzar el objetivo de la investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual es un método no paramétrico que se utiliza comúnmente en las ciencias sociales y que de acuerdo con Mondragón (2014) es un instrumento adecuado para determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias, cuantificándose desde -1.0 hasta +1.0. Para el estudio de las variables, de acuerdo al planteamiento metodológico de la investigación, la figura 1, muestra un modelo hipotetizado de las variables y sus dimensiones.

Figura 1.- Variables de estudio y sus dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

4.- RESULTADOS

Después del tratamiento de los datos, se obtuvieron los resultados del estudio. Primeramente, se calculó la confiabilidad del instrumento de medición, para ello, se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, donde se obtuvo una confiabilidad de =.893. En este sentido, Hernández et., al. (2014) señala que si el Alpha de Cronbach obtiene un resultado muy cercano a 1 presenta una mayor confiabilidad. Posteriormente se realizó el análisis descriptivo de la investigación, donde se revisaron las frecuencias y los descriptivos de los datos generales que se incluían en la encuesta; a).- funciones que realizan los docentes dentro de la institución, b).- escolaridad, c).- género y d).- edad.

Los docentes desempeñan diferentes actividades en la institución, en la siguiente se muestra la frecuencia que tiene cada una de las actividades. Es importante señalar que el 20% de los docentes encuestados desarrollan actividades de investigación, sin embargo, el mayor porcentaje que es el 46.7% realiza solo actividades de docencia. El resto tiene más de dos funciones entre administrativas y directivas.

Tabla 1.- Actividades que realiza en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Docencia	7	46.7	46.7	46.7
	Investigación	3	20.0	20.0	66.7
	Administrativas y Directivas	2	13.3	13.3	80.0

Más de dos funciones de las anteriores	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia con información del programa SPSS v.26*

Siguiendo con la descripción de los datos, es de suma importancia comentar que el 33.3% de los docentes cuenta con estudios de doctorado porcentaje que puede observarse en la tabla 2. A demás, muestra que el mayor porcentaje que es los 40% representados por seis docentes cuenta solo con estudios de licenciatura y el 26.7% cuenta con estudios de maestría.

Tabla 2.- Escolaridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Licenciatura	6	40.0	40.0	40.0
Maestría	4	26.7	26.7	66.7
Doctorado	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia con información del programa SPSS v.26*

En relación al género de los docentes, la tabla 3 muestra la distribución de los docentes encuestados, donde se observa que el 66.7% son del género masculino representados por 10 docentes y por consiguiente el 33.3% son del género femenino.

Tabla 3.- Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	5	33.3	33.3	33.3
Masculino	10	66.7	66.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia con información del programa SPSS v.26*

A continuación, la tabla 4 manifiesta la distribución de los rangos de edad de los docentes encuestados, donde el 46.7% se encuentra en el rango de 36 a 40 años de edad, siendo siete docentes los que conforman este porcentaje. Por su parte, el rango de 31 a 35 años es el segundo rango que cuenta con mayor representación perteneciendo a él tres docentes. Cabe señalar que solamente un docente encuestado cuenta con menos de 30 años de edad.

Tabla 4.- Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 30 años	1	6.7	6.7	6.7
	31-35 años	3	20.0	20.0	26.7
	36-40 años	7	46.7	46.7	73.3
	41-45 años	2	13.3	13.3	86.7
	Más de 46 años	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con información del programa SPSS v.26

Para conocer la relación de las variables de estudio, se realizó un análisis correlacional, para ello, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. En la tabla 5 se puede observar que los estilos de liderazgo tienen una relación de $=.390$ con la variable compromiso organizacional, siendo una relación positiva media de acuerdo a la clasificación que hace Mondragón (2014).

Fuente: Elaboración propia con información del programa SPSS v.26

Tabla 5.- Correlaciones de los estilos de liderazgo con el compromiso organizacional.

		Estilos de Liderazgo		Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Estilos de Liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000	.390
		Sig. (bilateral)	.	.151
		N	15	15
Compromiso Organizacional	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	.390	1.000
		Sig. (bilateral)	.151	.
		N	15	15

Cabe señalar que el liderazgo transformacional es el estilo que presenta una mayor correlación con el compromiso organizacional, los resultados que se muestran en la tabla 6, hacen manifiesto las correlaciones de los diferentes estilos de liderazgo con el compromiso organizacional y se puede observar que el estilo transformacional presenta un Rho de Spearman de $=.512$, siendo el más alto en comparación con los otros estilos.

Tabla 6.- Correlaciones de las dimensiones de los estilos de liderazgo con el compromiso organizacional.

		Compromiso Organizacional	
Rho de Spearman	Liderazgo Transformacional	Coeficiente de correlación	.512
		Sig. (bilateral)	.051
		N	15
	Liderazgo Transaccional	Coeficiente de correlación	.275
		Sig. (bilateral)	.321
		N	15
	Liderazgo Laissez Faire	Coeficiente de correlación	.114
		Sig. (bilateral)	.687
		N	15
Compromiso Organizacional	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	15

Fuente: Elaboración propia con información del programa SPSS v.265.-

CONCLUSIONES

Después de alcanzar el objetivo de la investigación, se concluye que existe evidencia estadística para afirmar la existencia de la relación de los estilos de liderazgo y el compromiso organizacional en los docentes del Centro Universitario de Líderes Durango. En este sentido, se puede comprobar que el compromiso organizacional que presentan los docentes cambia de acuerdo al estilo de liderazgo que ponen en práctica en sus actividades.

De los tres estilos de liderazgo analizados, cabe señalar que el liderazgo que el liderazgo transformacional presenta el grado de asociación más alto, teniendo una correlación considerable con el compromiso organizacional de acuerdo a la percepción de los docentes. Así mismo, esta dimensión tiene una relación muy fuerte con el compromiso afectivo, manifestando que un docente con liderazgo transformador que impulsa los valores, la filosofía institucional, con un gran carisma y que siempre se encuentre en la búsqueda de la excelencia, generará un fuerte compromiso con la institución, teniendo como base una motivación inspiracional hacia sus alumnos. De la misma manera, el liderazgo transaccional es el segundo estilo de liderazgo más asociado con el compromiso organizacional, dejando en tercer término al liderazgo laissez faire.

Conocer las correlaciones existentes entre las variables, le permitirá a la institución estudiada, primeramente, reflexionar acerca del equipo docente con el que cuenta, para valorar si realmente se encuentra alineado a la filosofía y a los objetivos organizacionales. Además, podrá redefinir desde la parte directiva los perfiles de contratación que se ajusten a la misión y visión de la escuela, teniendo como base el tipo de compromiso que la Universidad desee impulsar en su equipo de trabajo docente para brindar un servicio de educación de calidad.

A su vez, el análisis de los resultados de la presente investigación, le permitirá a la institución estudiada, tomar en cuenta la importancia que tiene el desarrollar un estilo de liderazgo en común en todos sus colaboradores para que se

pueda generar una identidad y un compromiso organizacional que les permita alcanzar todos los objetivos académicos e institucionales.

Finalmente, el presente estudio servirá para la realización de futuras investigaciones, que permitan abordar los estilos de liderazgo y el compromiso organizacional en otras instituciones educativas de los diferentes niveles, además, poder generar planes de acción estratégicos llevado a la práctica a través de una intervención organizacional para impulsar el liderazgo y sobre todo alinearlos a los objetivos de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Bass, B. (1985). *Leadership and performance*. New York: The Free Press.

Bass, B. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics*.18 (3), 19-31.

Bass, B. (1995). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York: The Free.

Bryant, S. E. (2003). The role of transformational and transactional leadership in creating, sharing and exploiting organizational knowledge. *Journal of Leadership & Organizational Studies*,9(4), 32-44.
<https://doi.org/10.1177/107179190300900403>

Cardona, P. (2005). *Las Claves del Talento: La Influencia del Liderazgo en el Desarrollo del Capital Humano*. Editorial Trilla. Colombia.

Castro, A.; Nader, M. y Casullo, M.M. (2004): La evaluación de los estilos de liderazgo en población civil y militar argentina. *Revista de Psicología*, 22 (1), 63-88.

Chota, S. (2011). *Asociación entre los tipos de compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores nombrados de la unidad de gestión educativa San Martín*.

[Tesis de licenciatura]. Universidad César vallejo, Tarapoto-Perú.

De Frutos, B.; Ruiz, M.A. y San Martín R. (1998), Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización, en la Revista Psicológica, No. 19,

pp.345- 366.

Delgado, M.L. (2000). El Liderazgo Educativo en los Centros Docentes. Madrid: La Muralla, S.A.

Fiedler, F. (1967). A theory of leadership effectiveness. New York: Mc Graw-Hill.

García, B. y Fonseca, J. (2010). El liderazgo, un factor que contribuye al desarrollo de los grupos académicos en las universidades. Investigación Administrativa.106, 69-82.

Gorrochotegui, A. (1997). Manual del Liderazgo para Gerentes y Docentes Universitarios. Madrid: La Muralla, S.A.

Gutiérrez, M. (2003). El Liderazgo Transformacional en el Docente Universitario. Revista Virtual. Vol. 1. N° 1. <http://ev1.cpd.va.es>.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista. (2014). Metodología de la Investigación (6th ed.) México, México: McGraw Hill.

Méndez-Morse, S. (1992). Leadership characteristics that facilitate school change. Austin, TX: Southwest Educational Development Laboratory.

Meyer J. y Allen N. (1991), A three-component conceptualization of Organizational Commitment, en Human Resource Management Review, Vol.1, N° 1, pág. 61-89.

Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en Fisioterapia. Movimiento científico, 8(1), 98-104.

Pirela, L. (2010). Liderazgo y Cultura Organizacional en Instituciones de Educación Básica. En: Revista Venezolana de Gerencia. Vol. 15. N° 51.

Riega-Zapata T.J. (2018) Estilos de liderazgo y compromiso organizacional en los docentes del Departamento de Ciencias de la Universidad Privada del Norte Sede Los Olivos, Lima.

[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23177>

Safferstone, M. J. 2005. Organizational leadership: Classic works and contemporary perspectives. *Choice*, 42, 959- 975. Retrieved October 10, 2007, from EBSCOhost database.

Torres, F. C. & Ramírez, D. B. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: Implicaciones para el cambio organizacional. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 2(39), 152-164.

Varona, M. F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Diálogos de la Comunicación* 35, 68-77.

Vera, D., & Crossan, M. (2004). Strategic Leadership and Organizational Learning. *Academy of Management Review*, 29(2), 222-240.
<https://doi.org/10.5465/amr.2004.12736080>



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
Año 13, no. 39 – Abril 2022.
España
ISSN: 1989-9300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

FACULTADES DISCRECIONALES DEL SAT EN DEDUCCIONES PERSONALES Y DERECHOS HUMANOS

DISCRETIONARY POWERS OF THE SAT IN PERSONAL DEDUCTIONS AND HUMAN RIGHTS

AUTORES:

Zoila del Rosario Caamal Moo
zoila.270799@gmail.com

Alberto Del Ángel González
alb_delangel99@hotmail.com

Instituto Tecnológico de Chetumal, México.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se tiene como principal objetivo el poder analizar las diferentes actuaciones que tiene el Servicio de Administración Tributaria, identificar las facultades discrecionales y conocer que tanto afecta los derechos humanos de las personas físicas que tributan en el país. La autoridad en busca de su propio beneficio, se permite hacer uso de facultades que exceden el poder que les otorga la ley en perjuicio del bienestar de la persona física, todo esto lo podemos observar con las diversas sentencias que han llevado a cabo los

contribuyentes cuando las autoridades quieren limitar los estímulos violentando sus derechos.

PALABRAS CLAVE: Facultad discrecional, estímulos, SAT, contribuyentes, derechos humanos.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to be able to analyze the different actions that the Tax Administration Service has, identify the discretionary faculties and know how much it affects the human rights of individuals who pay taxes in the country. The authority in search of its own benefit, it is allowed to make use of faculties that exceed the power granted by the law to the detriment of the well-being of the person, we can observe all this with the various sentences that have led to taxpayers are carried out when the authorities want to limit incentives by violating their rights.

KEY WORDS: Discretionary faculties, stimulus, SAT, taxpayer, human rights.

INTRODUCCIÓN

En México a través de la carta magna, se establece como una obligación el contribuir al gasto público por medio de las aportaciones, y con esto nace la relación tributaria entre la autoridad y el contribuyente. Dentro de este vínculo, la parte encargada de vigilar, administrar, recaudar y sancionar que las personas inscritas dentro de la institución correspondiente, cumplan con la normatividad, tiende a exceder las facultades que le fueron otorgadas dentro de la misma ley, resultando así una violación a los derechos humanos ¹de los contribuyentes.

Tales facultades que sobrepasan las ya normadas, reciben el nombre de Facultades discrecionales², y es considerada como la total libertad jurídica de

¹ ACNUDH, (2021). Son los derechos que tenemos básicamente por existir como seres humanos.

² Chapus, R. (1992). Es cuando el ordenamiento jurídico otorga al órgano administrativo un margen de libertad para elegir entre distintas posibilidades frente al acaecimiento de un supuesto de hecho concreto.

decidir sobre los efectos que tiene la ley en diversas situaciones, lo cual rebasa y sustituye el poder que la misma les otorga a las instituciones gubernamentales.

Por medio de las sentencias publicadas en las diversas páginas del gobierno, se conoce a profundidad el trato discrecional que le otorga la autoridad recaudatoria a ciertos casos, donde el contribuyente solo está haciendo valer sus derechos, como en las devoluciones de saldos a favor de impuestos, aplicación de deducciones personales, entre otros.

Esta situación ha resultado cotidiana entre la población tributaria del país, por lo que, en diciembre de 2004, se crea el organismo autónomo ³encargado de la defensa de los contribuyentes, llamado Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, mejor conocido por sus siglas “PRODECON”, y como lo señala en su página web, su finalidad es proporcionar:

Servicios de orientación, asesoría, consulta, representación y defensa legal, investigación, recepción y trámite de quejas y reclamaciones contra actos u omisiones de las autoridades fiscales federales que vulneren los derechos de los contribuyentes, así como de acuerdos conclusivos como un medio alternativo para resolver de forma anticipada y consensuada los diferendos que durante el ejercicio de las facultades de comprobación surjan entre las autoridades fiscales los contribuyentes, o bien, para regularizar la situación fiscal de estos últimos. (PRODECON, s.f.)

La existencia de este organismo, es derivado a problemas que nacen de la misma estructura del sistema tributario ⁴y representan inseguridad, molestias o vulneración de derechos en perjuicio de las personas inscritas ante el Registro Federal de Contribuyentes (RFC). Por lo que, la PRODECON se encarga de investigar aquellos defectos que tiene el sistema con el objetivo de eliminar las

³ ICEL, (s.f.). Son aquéllos creados inmediata y fundamentalmente en nuestra carta magna y que no se adscriben ni se encuentran subordinados a los poderes tradicionales del Estado.

⁴ CIAT, (2021). Conjunto de tributos vigentes en un país.

malas prácticas o normas que afectan los beneficios de los contribuyentes y que no pueden ser resueltas en la mayoría de los casos por los medios ordinarios de defensa⁵.

Por lo anterior, este órgano ha emitido diversas recomendaciones en relación a las situaciones más comunes que aquejan a los tributarios a través de sus análisis sistémicos y se encuentran señas dentro del Diario Oficial ⁶(2014):

- La forma en que las autoridades fiscales deben cumplir con la jurisprudencia de la SCJN
- La superación de problemáticas de inconstitucionalidad en materia fiscal denunciadas en jurisprudencia por la SCJN en las reformas legales que impulse el Ejecutivo Federal.
- El derecho de las personas físicas, no obligadas a llevar contabilidad, a deducir gastos personales con CFDI, prescindiendo del formato XML.
- La adopción del criterio de la SCJN referente a que los estímulos fiscales, por regla general, no son ingresos acumulables para ISR.
- No incurrir en prácticas administrativas lesivas en las devoluciones de IVA. (pp. 6-7).

Sin embargo, dicho órgano cuenta con facultades limitadas a diferencia de las que rigen el actuar del Servicio de Administración Tributaria ⁷(SAT), por lo tanto, resultaría adecuado dotar a este organismo encargado de la defensa del contribuyente, de mayores atributos y acciones permisivas para que se encargue de las situaciones que violan y restringen los derechos humanos. Y aun cuando ha tratado por las vías legales de contrarrestar las fallas en el sistema tributario, estas

⁵ Palomar, (1998). Son aquellos que la ley establece para inconformarse respecto de actos de autoridad o de la contraparte en el juicio.

⁶ GOB, (2021). Órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos de carácter permanente e interés público, cuya función consiste en publicar en el territorio nacional las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los Poderes de la Federación.

⁷ CONECTA, (2021). Dependencia de la Administración Pública Federal que se encarga de la recaudación, impuestos y la vigilancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales.

siguen sin desaparecer, debido a los cambios constantes que ocurren en las disposiciones derivadas de la reforma fiscal⁸ anual.

De igual manera, es acertado crear campañas que tengan el objetivo de difundir información a las personas que tributan en el país, sobre los medios de defensa que se manejan en la actualidad y sobre las situaciones que tienen lugar a raíz de presentar sus declaraciones anuales, así como aquellos parámetros legales que pueden ser de uso para disminuir su carga contributiva de forma legal, ya sea a través de las deducciones autorizadas⁹, personales, estímulos, etc.

Lo anterior surge por consecuencia del desconocimiento por parte de los contribuyentes, ya que en muchas ocasiones el rechazo de una devolución de saldo a favor¹⁰ o deducción personal¹¹, ocurre por la mala aplicación o por que incumple con los requisitos que señala la ley. Lo cual hace el trabajo más fácil de la autoridad, a la hora de negarle dichos derechos a la persona tributaria, sin opción a exigir comprobación por parte del SAT.

Esta y otras situaciones son comunes entre los tributarios, debido a lo compleja y cambiante que puede resultar la normativa, ya que con el paso del tiempo se dan reformas que modifican el marco legal que rige las deducciones personales (DP) y demás opciones a los que puede acceder para la disminución del pago de impuestos, siendo el Impuesto sobre la Renta¹² (ISR), el que representa un ingreso con mayor recaudación dentro de México.

Con base a lo anterior y la enorme importancia que representa el ISR, es adecuado conocer los beneficios de aplicar las deducciones por honorarios médicos, dentales, hospitalarios, de colegiatura, etc., y sus requisitos para poder

⁸ ECONOMIPEDIA, (s.f.). Es una modificación que realiza un país, o un territorio, en materia de legislación impositiva.

⁹ DG&H, (s.f.). Las devoluciones que se reciban o los descuentos o bonificaciones que se hagan en el ejercicio.

¹⁰ ASESNEG, (2021). Es un derecho que tienen los contribuyentes de recuperar todas las cantidades que hayan pagado debidamente al SAT.

¹¹ SAT, (2021). Son los gastos que como contribuyente tienes derecho a disminuir de tus ingresos acumulables en la Declaración Anual del ejercicio.

¹² MILENIO, (2019). Es una carga fiscal directa que se aplica a los ingresos obtenidos que incrementen el patrimonio de un contribuyente.

presentarlos dentro de la declaración de anual de manera correcta y sin darle la oportunidad a la autoridad de retrasar o desistir el trámite de devolución de saldos. Sin duda, el poder acceder a ciertos derechos y estímulos, representa una gran oportunidad para las personas que tributan en el país, aun cuando es posible que existan complicaciones a la hora de presentarlas.

DESARROLLO

Debido a la actual situación que enfrenta México, las personas que tributan bajo el régimen de personas físicas¹³, han aumentado sus gastos en comparación de sus ingresos obtenidos, lo cual ha provocado un aumento en las solicitudes de devolución de saldos a favor por parte de las mismas.

Por lo anterior, el gobierno ha implementado cambios en la normatividad con el objetivo de establecer un mayor control en la recaudación de impuestos, así mismo la autoridad recaudadora se ha visto en la necesidad de realizar facultades de comprobación, con el fin de evitar que las solicitudes procedan a favor del contribuyente, ejerciendo facultades que en ocasiones extralimitan las permitidas en ley, generando que todas estas acciones tengan un efecto de aumento en la recaudación de ISR o en la disminución de saldos a favor, obteniendo así que los recursos financieros se mantengan dentro de los fondos públicos y se pueda cumplir con los objetivos en beneficio del país.

Dentro de los métodos legales que puede usar el contribuyente para la disminución de su carga tributaria, se encuentran las deducciones personales, y según el SAT (s.f.), “Son los gastos que como contribuyente tienes derecho a disminuir de tus ingresos acumulables en la Declaración Anual del ejercicio”. La ley señala que dichas deducciones son aplicables para gastos en salud, educación, y otros.

Sin embargo, estas presentan ciertos requisitos que deben ser cumplidos para que la autoridad permita su legal procedencia. Uno de los más contradictorios

¹³ SAT, (2021). Es un individuo que realiza cualquier actividad económica (vendedor, comerciante, empleado, profesionista, etc.), el cual tiene derechos y obligaciones.

resulta ser el método de pago, debido a que, para que la autoridad acepte dichas deducciones, estas deben ser liquidadas por medio de tarjeta de crédito o débito, transferencia electrónica o cheque, ya que si la deducción es realizada en efectivo no procederá.

Lo anterior, a simple vista no resulta difícil de cumplir para la persona que desea acceder al beneficio, pero se convierte en algo complicado cuando el establecimiento donde se adquirió el servicio a deducir, no acepta estos tipos de pago, salvo en efectivo, por lo que comienza la contradicción de la autoridad al exigirle al contribuyente pagar con estos métodos sus deducciones, pero no obliga al prestador del servicio a aceptar el pago a través de estas diversas maneras.

Estas situaciones son habituales en la vida tributaria de la persona física, que por distintos problemas se quedan sin acceder a los derechos que les corresponden, aunado a esto es común que la autoridad aplique criterios que exceden las facultades y requisitos establecidos para poder aplicar las DP en la declaración anual.

Las modificaciones en la normativa ocasionan que los contribuyentes no logren aplicar las deducciones personales de la manera correcta o que la documentación requerida no se encuentre completa, lo cual no permite una autorización satisfactoria por parte de la autoridad y con ello se pierde el derecho a recuperar cantidades que legalmente les corresponden a los tributarios.

Sin embargo, estos cambios no son del todo responsables de la mala práctica de estos beneficios, sino que la poca difusión por parte del SAT y las autoridades correspondientes sobre estos temas, no permiten a los usuarios conocer y comprender la información nueva en la ley y de esa forma tampoco aprenden a aplicar los criterios necesarios.

Por lo tanto, los contribuyentes desconocen los beneficios que pueden obtener con las deducciones personales, estas se desaprovechan, se ignoran y en ciertos casos hay quienes prefieren hacer caso omiso al pago de sus impuestos,

cayendo en la evasión fiscal¹⁴. Al realizar labores de difusión, se busca aumentar el número de contribuyentes que hacen uso de los beneficios, se contrarresta la evasión fiscal en la que incurren las personas, y se obtiene como resultado una mayor recaudación de impuestos.

Otro de los factores que permiten el uso de las facultades discrecionales por parte de la autoridad, es la reglamentación que la rige, ya que por lo regular esta presenta un grado de discrecionalidad, al no contener todas las posibles situaciones que pueden ocurrirle al contribuyente y como debería actuar la administración correspondiente ante ellas.

Por lo anterior, existen algunas situaciones donde los parámetros legales de actuación que se le otorga al SAT tienen un margen más amplio debido a que la normatividad que las rige existe y tiene actualizaciones constantes, comparado con las opciones que tiene el contribuyente para afrontar los requisitos normativos y resoluciones que les son dictadas por dicha administración. Un ejemplo claro de esto es la ley de ISR que contiene 215 artículos y es reformada de manera anual, en comparación con la ley Federal de los Derechos del Contribuyente que cuenta con 24 artículos y su última reforma fue en el año 2005.

La PRODECON en su carácter de defensor de los derechos de los contribuyentes, se ha visto en la tarea de realizar análisis sistémicos ¹⁵con recomendaciones que tienen lugar debido a las situaciones que enfrentan los mismos, de igual manera ha publicado informes para dar a conocer casos en específico donde la autoridad ha sobrepasado su facultad reglada ¹⁶en ley, sin embargo, esta información no siempre llega hasta el público objetivo.

A través de las diversas plataformas que otorga el gobierno, se puede llegar a conocer las situaciones que tienen que afrontar los contribuyentes al no conocer

¹⁴ Rodríguez, G. (s.f.). Es el no pago de una contribución; no hacer el pago de una contribución es equivalente a eludir el deber de cubrirla.

¹⁵ Diccionario soviético, (1984). Conjunto de métodos y medios que se emplean al investigar y construir los objetos complejos y supercomplejos, ante todo, de métodos de formulación, adopción y fundamentación de las decisiones, al diseñar, crear y controlar los sistemas sociales.

¹⁶ Marienhoff, M. (1981). Cuando el ordenamiento jurídico regula el ejercicio de la actividad administrativa en todos sus aspectos.

o aplicar correctamente las normas, y en ocasiones aun con su correcta aplicación, la autoridad mediante sus facultades discrecionales intenta por todos los medios darles una respuesta negativa a las solicitudes de los ciudadanos.

De esta manera, aun cuando la autoridad tiene en su poder un margen de libre actuación, esta no debe sobrepasar los límites o contradecir lo que está plenamente estipulado en la norma, aun cuando sea en busca de adquirir mayores ingresos para el país.

La autoridad tiene la obligación de actuar mediante lo que dicta la ley, es decir, determinar una sanción, otorgar permisos e incluso conceder algún derecho. Sin embargo, al no existir una prevención completa sobre los casos posibles a ocurrir en materia tributaria, se cae en la discrecionalidad, sin embargo, esta no debe anteponerse sobre lo ya reglado, ya que toda facultad discrecional debe observar en primera instancia ciertos elementos que ya considera la norma.

Con base a toda la información, la PRODECON señala dentro de su serie de cuadernos de la procuraduría de la defensa del contribuyente número XV, las principales diferencias entre los actos reglados y discrecionales, donde resalta que los primeros son aquellos que sus condiciones las establece la ley, sin dejar margen a la actuación libre, y que por otro lado los discrecionales son aquellos donde se le permite a la administración apreciar la situación y decidir con cierta libertad sobre la misma. (Ver cuadro 1).

Cuadro 1. Principales diferencias entre los actos reglados y discrecionales.

ACTO REGLADO	ACTO DISCRECIONAL
Necesariamente debe ser emitido al concurrir los requisitos de hecho o de derecho exigidos por la norma.	Puede o no ser emitido, ya que la valoración de las circunstancias que justifican su emisión depende de la apreciación subjetiva de la administración
Deje ajustarse al fin concreto expresado en la norma.	En caso de no estar determinada su finalidad concreta de manera expresa, debe tender de la mejor manera a la satisfacción del interés público.
Cualquier valoración subjetiva que hace el órgano emisor del acto reglado, es solo como presupuesto de hecho para la aplicación de la norma.	La valoración subjetiva que hace el órgano emisor del acto esencial para determinar el contenido del acto que se emite.

Es la mera ejecución de la ley, en el que la misma señala exactamente el cómo y el deber de actuar de la autoridad, no hay elección.	La autoridad tiene un cierto margen de libertad de apreciación para decidir en qué momento debe actuar o cómo debe actuar, pudiendo elegir decisiones igualmente válidas.
No obstante las diferencias que preceden, es importante señalar que en muchas ocasiones no existe una clara separación entre los actos reglados y los discrecionales, ya que, en muchos casos, las facultades discrecionales, no refieren a la integridad o completitud del acto, sino sólo a algunos de sus elementos.	

Fuente: PRODECON (s.f.)

Cabe destacar, que los derechos humanos tienen un papel importante dentro de los actos reglados y discrecionales en los que incurre la administración tributaria, pues el beneficio de tales actos es pensado en la persona física o moral. Por lo anterior, se debe tener en cuenta la forma en que afecta el transgredir ¹⁷los principios que le corresponden a los contribuyentes, en virtud de que ellos representan la mayor fuente de ingresos para el país.

RESULTADOS

1. El poder legislativo, en su carácter de generador de normas y controlador de las acciones del gobierno, se da a la tarea de prever todas posibles situaciones que pueden ocurrir en materia tributaria, sin embargo, aun con lo extensas que son en la actualidad las leyes, resulta imposible acaparar cada una de ellas.

2. Ejercer facultad discrecional ante las situaciones de materia de impuestos como las devoluciones de saldos a favor, autorización de deducciones o estímulos fiscales, deja una mala imagen de la actuación de la autoridad y afecta en términos tributarios a las medidas que le corresponden por derecho al contribuyente para disminuir su carga tributaria de forma legal.

3. Los derechos humanos tienen un papel importante dentro de los actos jurídicos estén o no reglamentados en las normas, dado que el principal beneficiario de la creación y actualización de las mismas, es el contribuyente.

4. La PRODECON, es un órgano importante para la defensa del contribuyente, se considera adecuado dotarlo de mayores medidas de defensa ante

¹⁷ RAE, (2021). Quebrantar, violar un precepto, ley o estatuto.

las injusticias de la autoridad, con el fin de ayudar a la prevalencia de los principios fundamentales de la población tributaria.

CONCLUSIÓN

En conclusión, la justicia fiscal en México, debe atender las diversas situaciones que día a día enfrentan los contribuyentes en contra de la autoridad administrativa, y aunque represente un reto para el mismo, es importante atenderlo a la brevedad y evitar que siga afectando los derechos humanos.

El organismo por la defensa del contribuyente, resulta un pilar importante para atender esta situación, debido a que la PRODECON tiene como tarea principal el garantizar el respeto y prevalencia de los derechos humanos de los pagadores de impuestos.

Una sociedad que se rige por la democracia, debe forjar a las autoridades y sus gobernados al estricto respeto de los derechos, lo cual implica que la administración y demás instituciones gubernamentales realicen sus actos conforme a lo establecido de la ley y que de esa manera los contribuyentes puedan gozar de sus principios constitucionales.

REFERENCIAS

- Ángel, J. (2011) “Principios Constitucionales de las Contribuciones”, Praxis de la Justicia Fiscal Administrativa, Revista de Investigación Jurídica–Técnico Profesional, México, Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, año III, no. 6, enero de 2011. [En línea] <http://www.tfjfa.gob.mx/investigaciones/pdf/principiosconstitucionalesdelascontribuciones.pdf>.
- Balderas, F; Martínez, A. (2012). “Nociones del sistema tributario mexicano”. [En línea] <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94424470008>
- PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE. (2013). “Informe sobre los Derechos de los Contribuyentes en México”. México. [En línea] https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/64630/Informe_2013.pdf

- PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE. (2020). “Ley Federal de los Derechos del Contribuyente”. [En línea] <https://www.prodecon.gob.mx/kioscos/documentos/cuadernos/15.pdf>
- PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE. (2020). “Los DERECHOS de los CONTRIBUYENTES y su DEFENSA”. [En línea] https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/64666/Libro_5_Manual_del_docente.pdf
- PROCURADURÍA DE LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE. (s.f.). “Hacia una mayor seguridad y certeza jurídica. Evolución de la facultad de la Administración Tributaria en condonación de multas fiscales (Artículo 74 CFF)”. [En línea] <https://www.prodecon.gob.mx/kioscos/documentos/cuadernos/15.pdf>
- Ramírez, L. (2015). “Impacto de las deducciones personales del ISR de personas físicas en aptitud contributiva”. [En línea] <https://biblat.unam.mx/hevila/CienciadesdeelOccidente/2015-2016/vol3/no1/8.pdf>
- Sánchez, M. (2016) “Modificaciones a las deducciones personales en materia de ISR para las personas físicas en el régimen de sueldos y salarios”. [En línea] <https://hdl.handle.net/20.500.12371/2186>



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
Año 13, no. 39 – Abril 2022.
España
ISSN: 1989-9300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

**CANALES INFORMALES DE ACCESO ABIERTO AL CONOCIMIENTO: LA
UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE INVESTIGACIÓN**

**INFORMAL CHANNELS OF OPEN ACCESS TO KNOWLEDGE: THE USE OF
THE VIRTUAL RESEARCH LIBRARY**

AUTOR:

Francisco Ramírez Varela¹

framirezv@udla.cl

Trabajador Social. Académico. Universidad de las Américas.

RESUMEN

La horizontalidad colaborativa de la información por medio de internet y las redes sociales virtuales, hace hoy que los canales informales de acceso abierto al conocimiento se consoliden y se conviertan un valor agregado al capital social de la construcción de nuevos saberes; el caso de la Biblioteca Virtual de Investigación, es un ejemplo de ello. Es por ello que se realiza un análisis de su importancia, por

¹ Francisco Ramírez Varela, Trabajador Social, Universidad de las Américas; framirezv@udla.cl

medio de un estudio con los usuarios de la página en internet, así como el cruce de información en su sitio web y redes sociales.

PALABRAS CLAVES: Investigación Social, Biblioteca Virtual, Acceso abierto

ABSTRACT

The collaborative horizontality of information through the internet and virtual social networks, makes today that informal channels of open access to knowledge are consolidated and become an added value to the social capital of the construction of new knowledge; the case of the Virtual Research Library is an example of this. That is why an analysis of its importance is carried out, through a study with the users of the Internet page, as well as the crossing of information on its website and social networks.

KEYWORDS: Social Research; Virtual Library; Open access.

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Virtual de Investigación (Biblioteca Virtual de Investigación, 2021), surge “a partir de la necesidad de compartir libros y textos académicos sobre investigación social, metodologías y técnicas de investigación, creciendo en el día a día de manera colaborativamente, ampliando su espectro a diferentes áreas e intereses, tanto académicos, de formación y de reflexión en diversos rincones desde la globalización del conocimiento” (BVI, 2021).

No se puede negar que con la revolución y evolución permanente de las tecnologías de la información (TICs), en las últimas décadas, se abren insospechadas posibilidades de desarrollo para la investigación y el conocimiento en las ciencias sociales al potenciar, hasta niveles inimaginables, “el acceso a acrecentados recursos de investigación, bibliografías, datos e informaciones de todo tipo” (Babini & Fraga, 2006). Es desde esta perspectiva que se puede hablar de iniciativas de acceso abierto, como aquellos portales que reúnen producción científica y/o académica y la ofrece para lectura y/o descarga de forma gratuita y

abierta (Fushimi, Pené, Sanllorenti, & Unzurrunzaga, 2021). Desde ese enfoque lo que brinda la Biblioteca Virtual de Investigación es una posibilidad, bajo el claro principio del acceso a la información, orientado a la generación de nuevo conocimiento y a la transformación social desde la base de las ciencias, la teoría y metodologías de la investigación.

Si bien muchos de los libros y textos que se encuentran alojados en su sitio web, son de acceso libre, hay otros que aun cuentan con derechos de propiedad a editoriales y con restricciones; razón por lo cual en algunas ocasiones se han tenido que bajar o ha tenido que trasladarse los enlaces a otros servidores, para cumplir con sus propósitos. Se coincide aquello con las miradas que afirman que la información científica se ha convertido en una mercancía. Actualmente, la industria editorial de la ciencia se constituye como un oligopolio. Es de ahí que es importante rescatar la diferencia planteada por Monti (2020) que refiere una interesante distinción entre dos categorías de actos ilegales: los que considera mala prohibita (que serian técnicamente ilegales, pero no moralmente malos), y los considerados mala in se (“malos en sí mismos”). Es aquí que se busca señalar que la piratería de escritos académicos es un ejemplo de mala prohibita, “Lo que es genuinamente malo es restringir el acceso al conocimiento; la piratería del copyright como método para liberar el acceso al conocimiento no es “malo” -es meramente ilegal”. (Monti, 2020).

Ante una realidad que el copyright se ha convertido un obstáculo para el acceso y la distribución de la información en internet, donde persisten las restricciones de acceso y los abusos editoriales, es que irrumpen en escena nuevos actores en la comunicación científica, entre ellos, los sitios de redes sociales académicas y los sitios piratas que han sido denominados como la vía negra del acceso abierto (Monti, 2020); pero que han abierto oportunidades a la información y a la formación de nuevos investigadores y profesionales, en especial en aquellos lugares y geografías que el acceso a la información ha sido históricamente restringido y limitado.

Smart (2006) hace mención que “los argumentos a favor del acceso libre a la información académica en los países desarrollados se centran en el derecho moral de los investigadores a acceder a la información que requieren, y en las aparentemente injustas enormes ganancias obtenidas por los editores comerciales”. Se da ante los actuales escenarios la imperante necesidad de que el acceso abierto se gestione como un bien común, “mientras la información científica siga siendo una mercancía y hasta tanto el acceso abierto sea la regla, es necesario profundizar el conocimiento que tenemos acerca de estos proyectos que permiten reapropiarnos de algo que por naturaleza es nuestro” (Suber, 2015). Conscientes que algunos consideren que la distribución virtual de un libro podrá ser ilegal, la Biblioteca Virtual de Investigación está convencida que hoy es cada vez más necesario y se transforma en una realidad social.

Es así que podemos hablar de la forma en que los medios virtuales de internet, y su evolución hacia redes colaborativas de información, se han transformado en canales informales de acceso abierto al conocimiento. Al hacer referencia a canales informales, nos referimos sobre todo a la horizontalidad colaborativa que implica sobre todo internet, por medio de sitios virtuales que pueden ser de uso particular, como es un blog, como página personal de uso frecuente, y en este caso que comparte información entorno a una temática, como son los libros y textos sobre metodologías y/o técnicas investigación. La manera que interactúa la Biblioteca Virtual de Investigación, es por medio del acceso a la información que se encuentra recopilada en una nube virtual, de los archivos digitales que se encuentran compartidos abiertamente en diversos sitios del mismo internet, y que se han recopilado, reunido y compartido desde este blog.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Bajo esta mirada es que se realizó una encuesta entre los usuarios de la Biblioteca Virtual de Investigación, sobre la utilidad del sitio y las miradas sobre el acceso abierto de la información, por medio de dicho sitio. Hay que considerar que la Biblioteca Virtual de Investigación es un blog (Biblioteca Virtual de Investigación, 2021) que dio inicio en mayo del 2016, contando con cerca de seis años de

funcionamiento casi ininterrumpido, con publicaciones relativamente periódicas. Cuenta con más de quinientos textos a los cuales se tienen acceso por medio de ligas a nubes virtuales; contando con poco más de un millón de visitas en este periodo. Su funcionamiento es a través de un blog gratuito, alojado en Blogger. La difusión de su contenido se realiza principalmente por redes sociales, con énfasis en Facebook, donde cuenta con página de usuario para sus publicaciones, la cual cuenta con más de 60,000 seguidores.

La investigación realizada es en base a una metodología cuantitativa, por medio de encuestas, entendidas como un procedimiento estandarizado de recolección de información (Blanco, 2011), en este caso a la población usuaria del blog. Se realiza una encuesta online, por medio de aplicación web estandarizada, en coincidencia con el tipo de población alcanzada por la página referida, así como por la accesibilidad directa que permite realizar un enlace electrónico desde la misma. La encuesta se realiza por medio de la aplicación de Google Docs, que permite una formulación rápida y sencilla de cuestionarios, pero a la vez la disponibilidad de compartir y dar seguimiento online, así como facilita procesos de tratamiento de los datos (Alarco & Alvarez-Andrade, 2012).

La encuesta online, se elaboró, primeramente, con preguntas de caracterización demográfica, seguido de un seriado de preguntas cerradas, de selección múltiple, desde donde se evalúa la utilización de la información brindada por la página. Se realiza a la vez, una evaluación del material brindado, así como las expectativas de los usuarios por la página. Se cierra con preguntas abiertas de sugerencias y comentarios, la cual se ha analizado de manera cualitativa, por la riqueza de los mensajes recibidos. También se ocupa un cruce de datos comparativos, sobretodo en la caracterización de los usuarios, con datos estadísticos, provenientes de Blogger y la página de Facebook de la Biblioteca Virtual de Investigación (BVI, 2021).

RESULTADOS

Podemos visualizar por medio de los resultados obtenidos en la encuesta, primeramente, una caracterización de nuestros usuarios encuestados, quienes

refieren diversos orígenes entre los que cabe destacar de México (24,6%), Perú (17,4%), Bolivia (14,5%), Chile (10,1%). Cabe destacar que en si la mayoría son de países hispanohablantes. Es significativo que hay un significativo número de usuarios que refieran no ser de ciudades capitales, sino de localidades más bien alejadas de centros donde se concentra y centraliza el conocimiento. Estos datos no son lejanos a los que brinda el mismo sitio, en cuanto a sus visitas históricas al blog, refiere que los accesos a la página provienen de usuarios que acceden desde México (23%), Perú (16%), Estados Unidos (8%), Bolivia (8%), Colombia (7%), Argentina (6%), Chile (5%) y otros países (27%). De igual la página de Facebook se observa que sus visitantes provienen en su mayoría de México (28,6%), Perú (22,1%), Bolivia (8,8%), Argentina (8,3%) y Colombia (7,7%) entre otros.

Se puede distinguir que por rango etario la mayoría de los usuarios encuestados son adultos jóvenes, que se encuentra entre los 36 a 50 años (33%) y entre 50 a 65 años (39%). De acuerdo a los datos estadísticos extraídos de la página de Facebook, los cuales se basan en una serie de factores, como la información de edad y sexo que proporcionan los usuarios en sus perfiles de dicha red social, los usuarios a lo largo del tiempo de vigencia de la red social, encontramos que entre 18-24 años son el 14,2%, mientras que de 25 a 34 años representan el 42,2%, así mismo de 35 a 44 años es de 25,5%, de 45 a 54 años es el 11,4% y mayores de 55 años representan el 6,7% de las visitas realizadas.

También podemos observar que la distribución por sexo de los visitantes de la página es de 57% de mujeres y un 43% de hombres, lo cual nos puede dar que hay una representación subvalorada de género en las respuestas de la encuesta, donde según su la distribución de sexo de los encuestados el 71% es masculino y el 29% femenino.

En cuanto a la actividad que declaran los usuarios el 24,6% se identifica como estudiantes (58,4% de ellos estudiantes de postgrado). Se declaran profesionales independientes y/o dependientes el 33,3% y el 40,6% se declara docente y/o académico. Es importante destacar como parte importante de los usuarios son del área de la formación, ya sea como formadores o como estudiantes.

Sobre las áreas que fue realizado el cuestionario podemos analizar algunos resultados. En cuanto al cuestionamiento sobre porque acceden al sitio, las respuestas fueron múltiples, destacándose que el 43,5% lo hace para revisar novedades; seguido de un 39,1% cuando saben que se publicó un libro que les interesa; esto es seguido por el 30,4% que entra cuando necesita algo y el 20,3% que dice entrar en búsqueda de un texto específico. Solamente el 7,2% dice que entra solo por curiosidad.

En cuanto a la utilidad que se le da a la información que hay dentro de la biblioteca Virtual de Investigación, los usuarios que contestaron la encuesta en un gran porcentaje declaran que la utilizan para realizar investigaciones (27,9%), para sus estudios (25%) y para dar clases (22,1%); destacándose también aquellos que lo usan para su trabajo (16,2%).

Cuando se consulta sobre cuál es la acción que realizan con los libros y textos que se descargan, nos encontramos que en su gran mayoría (59,4%) lo comparten con compañeros de estudio y de trabajo o bien con estudiantes. También encontramos usuarios que declaran guárdalo, para algún día darle utilidad (24,9%) y aquellos que lo envían a alguien que esté realizando alguna investigación (13%). Al igual en menor número aquellos que solamente lo difunden en sus redes sociales (2,9%).

En cuanto a la opinión que los encuestados refieren sobre el acceso abierto a la información y al conocimiento que representa, en su mayoría cree que la información siempre debe ser abierta (55,9%) y que está bien el acceso abierto, ya que es necesario (35,3%) y por otro lado aquellos que opinan que está bien en ocasiones compartir información (8,8%).

Cuando se recoge comentarios sobre la Biblioteca Virtual de Investigación, si bien se elaboró una pregunta abierta, se puede distinguir algunas ideas claves que se reflejan sobre todo en los agradecimientos y felicitaciones por la información brindada, se señala también la importancia que se le brinda al apoyo que refiere a la realización de investigación y a la formación investigativa. Así también cabe desatacar a las menciones a la importancia a la colaboración, contribución y el

compartir la información, así como al desarrollo del conocimiento. Cabe destacar a manera de ejemplo alguna de las frases significativas que se ha podido recopilar.

“Compartir para crecer es muy importante y más aún si es un grupo serio como la biblioteca de investigación es muy difícil para aquellas personas que no cuentan con muchos recursos económicos y compartir” (respuesta encuesta online).

“Felicitaciones y gracias por aportar a tantos investigadores/as y docente sobre todo por su accesibilidad para los países en vías de desarrollo” (respuesta encuesta online).

De ello podemos inferir la importancia que se le da a los canales informales de acceso abierto y los cuales son socializados por medio de las redes sociales virtuales, sobre todo por su accesibilidad llegando a diversos puntos geográficos, así como por los costos que hoy implica el acceso a la educación y al conocimiento, el cual es considerado en muchas partes más como un bien de mercado, que una necesidad valórica.

CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

La Biblioteca Virtual de Investigación, es un ejemplo de muchos de aquellos que podemos encontrar en el vasto mundo de la virtualidad, los cuales se acrecientan por el desarrollo cotidiano y exponencial de las tecnologías de la información y la comunicación. La evolución de medios como internet, que no solo abrió la posibilidad de que tanto institución y/u organizaciones, como personas naturales puedan subir y socializar información, sino que también expande las redes sociales virtualizandolas, favoreciendo el intercambio e interacción de información diversa, en que es el usuario final que determina cual es de su interés, de utilidad y cual compartir.

Los canales informales de acceso abierto a la información, permiten que el conocimiento sea compartido de forma global, donde no se pone límites a las características sociales y/o demográficas de los usuarios. La virtualidad permite acceder a la información, donde la información física se le dificulta acceder. En esa

lógica, la información compartida por medio de textos y libros, como hace el sitio analizado, proviene desde la misma internet, en diferentes plataformas y sitios virtuales, donde lo que se realiza es una recopilación y facilitar su búsqueda a través de un solo lugar, brindando el acceso abierto a la información recopilada.

Ya se mencionaba al inicio algunas observaciones que se podría realizar desde lo ético, en función de lo que implica los derechos de la información difundida y la autorización de quienes son dueños de los copyright, donde se podría discutir sobre los límites de infringir en el valor físico del material compartido y el valor ético-social del conocimiento compartido. El conocimiento debe de dejar de ser exclusivo de aquellos que tienen privilegios para su adquisición, sino más bien debe de ser abierto y socializable, en especial cuando este genera valor agregado. Este valor agregado se refleja como la información compartida a través de la Biblioteca Virtual de Investigación, no es un bien que los usuarios guardan para su propio acervo, sino que es capital social compartido, toda vez que con el mismo se realizan primeramente labores formativas, en la incorporación de material y conocimiento a todos los niveles de educación (desde el colegio hasta postgrados), tanto por educandos como por educadores.

También se convierte en valor agregado, toda vez que la información compartida sobre metodología y técnicas de investigación, es aprendida y aprehendida por los usuarios, concibiendo con aquello bases para la generación de nuevos conocimientos, a partir de la ejecución de procesos de investigación social y formativa. Y por último cabe mencionar, el valor agregado que significa el compartir y socializar la información que se baja desde la página, lo que hace una multiplicación a través de las mismas redes sociales de los usuarios, sean estos virtuales o de contacto directo.

La Biblioteca Virtual de Investigación, como canal informal del acceso abierto al conocimiento y a la información, es un reflejo de la necesidad cada vez más imperante de abrir canales de trasmisión de saberes acorde a las lógicas cotidianas que se institucionalizan, como es la socialización virtual y digital. Experiencias como los expuestos son hoy una realidad, que comparte conocimiento de manera

intergeneracional de manera abierta, generando saberes formativos, de trabajo y con un valor agregado al capital social de nuevas investigaciones sociales, y porque no, de procesos de transformación social.

REFERENCIAS

- Alarco, J., & Alvarez-Andrade, E. (2012). Google Docs: una alternativa de encuestas online. *Educacion Medica*, 15(1), 9-10.
- Babini, D., & Fraga, J. (2006). *Edición electrónica, bibliotecas virtuales y portales para las ciencias sociales en América Latina y El Caribe*. Buenos Aires: CLACSO.
- Biblioteca Virtual de Investigación. (2021). Obtenido de <http://bibliotecainvestigacion.blogspot.com/>
- Blanco, C. (2011). *Encuestas y estadísticas : métodos de investigación cuantitativa en ciencias* (1° ed.). Editorial Brujas.
- BVI. (2021). *Biblioteca Virtual de Investigacion*. Obtenido de <https://www.facebook.com/bibliotecainvestigacion>
- Fushimi, M., Pené, M., Sanllorenti, A., & Unzurrunzaga, C. (2021). Los caminos del acceso abierto en las universidades nacionales argentinas: entre repositorios e iniciativas diversas. *VI Jornadas de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología*. Argentina. Obtenido de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.14290/ev.14290.pdf
- Monti, C. y. (2020). Acceso a la literatura científica desde Sci-Hub: Análisis y reflexión de las descargas en Argentina. *Revista Hipertextos*, 8(14), 111-136. doi:10.24215/23143924e022
- Smart, P. (2006). Estrategia de planeamiento de la edicion en linea. En D. Babini, . *Edición electrónica, bibliotecas virtuales y portales para las ciencias sociales en America Latina y el Caribe* (págs. 35-53). CLACSO.
- Suber, P. (2015). *Acceso Abierto*. (R. Melero, Trad.) CLACSO.



Tlatemoani
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
Año 13, no. 39 – Abril 2022.
España
ISSN: 1989-9300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

COSTOS OCULTOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

HIDDEN COSTS IN THE SUPPLY CHAIN AND CUSTOMER SATISFACTION

AUTORES:

Ulises Mercado Valenzuela
ulisesmv@comunidad.unam.mx
UNAM FES Aragón-UNAM

Guillermo Torres Sanabria
chapultepec19@hotmail.com
UAM-Azcapotzalco

Francisco Quiroz Aguilar
francisco_quiroz_aguilar@hotmail.com
Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco

RESUMEN

El estudio de la relación de los (CO) dentro de la cadena de suministro (CS) y su impacto en la satisfacción del cliente dentro de una organización se puede considerar como una herramienta elemental que permite optimizar la mejora en la cadena de suministro. Se considera que el estudio es transversal y correlacional, identificando la relación entre los CO en la CS y el nivel de Satisfacción del Cliente (NSC), enfocándose en la manufactura, venta y

distribución de productos hidroalcohólicos, en un empresa fabricante de artículos cosméticos mediante la cuantificación de las variables involucradas en el proceso de la medición del NSC, considerando que al final de la propuesta se desarrollaran métricas que servirán como base de comparación con futuros estudios teóricos a realizarse y servir de referencia a estudios prácticos en empresas de giro distinto al especificado, que necesitan determinar y medir este tipo de costos.

PALABRAS CLAVE:

Cadena de suministro, costos ocultos, empresa, nivel de satisfacción del cliente.

ABSTRACT

Developing the study of the relationship of hidden costs in the Supply Chain and its impact on customer satisfaction within an organization is considered a fundamental tool in the optimization of the improvement process in the Management of Supply Chain. It is considered that this study is cross-sectional and correlational, which implies the identification of the relationship between the hidden costs in the supply chain and the level of customer satisfaction, specifically linked to the production, sale and distribution of hydro alcoholics, in a company. manufacturer of cosmetic items through the measurement of variables involved in the process of measuring the level of customer satisfaction, so it is intended to develop metrics at the end of the proposal that will support the comparison with future theoretical studies and serve as a reference for practical studies in companies of diverse line of business, which need to determine and measure this type of costs

KEY WORDS: Supply chain, hidden costs, company, customer satisfaction level.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas consideran la necesidad de desarrollar métricas que les permitan determinar aquellos costos, que son difíciles de medir en ambientes operativos dentro de la cadena de suministro, por lo que su determinación ha sido bastante estudiado, a los cuales se les ha denominado CO

considerando que la globalización ha interconectado cada vez más a la sociedad actual y que los análisis vinculados con los componentes de la CS requieren ser más exactos dado que se necesita de tiempos de entrega precisos y disminución de costos, por lo que es necesario contar con una estrategia de disminución y/o eliminación de los mismos, asimismo con el transcurrir del tiempo se ha hecho latente la necesidad de estructurar la relación de los CO y el NSC en diversas empresas, por lo que ha sido evidente la carencia de desarrollo de métricas en este sentido, únicamente se han enfocado en el desarrollo de elementos sustentados en la planeación estratégica, táctica y operativa y en técnicas que en nada dan a la alta dirección la certeza de las pérdidas reales y que generan costos innecesarios a lo largo de la cadena de suministro. De esta forma las empresas deben preocuparse por desarrollar indicadores que les permitan generar habilidades para desarrollar la medición de este tipo de elementos, asimismo este trabajo es una continuación del trabajo denominado “Estudio teórico sobre la gestión de los costos ocultos en la cadena de suministro” del autor Ulises Mercado Valenzuela.

METODOLOGÍA

En relación a lo anterior esta investigación muestra una propuesta basada en dos elementos:

a) Objetivo y metodología.

b) La parte práctica que involucra la aplicación de la investigación de campo, en el cual son descritos elementos tales como el sujeto de estudio, desarrollándose los resultados correspondientes que sirvieron de base para desarrollar las métricas respectivas, mediante la aplicación de un instrumento validado de medición a una empresa manufacturera de artículos cosméticos en el área metropolitana de la CDMX.

Objetivo: Analizar la relación entre los CO de la CS y el NSC en una empresa manufacturera de artículos cosméticos de la CDMX. El propósito de esta investigación es identificar y determinar el grado de influencia que tienen los

CO en la CS con el propósito de contar con indicadores que le den a cualquier empresa la posibilidad de obtener una ventaja competitiva.

Objeto de estudio: Los CO en la CS.

Sujeto de estudio: Empresa de base tecnológica multinivel, dedicada a la elaboración de cosméticos con una gran presencia a nivel nacional, que se ha distinguido por su buen trato a sus clientes y proveedores, con una cadena de suministro consolidada, lo que ha retribuido en un amplio reconocimiento de todos sus integrantes. Por lo que la base de este estudio implica la identificación y caracterización de los CO, para determinar su posible en el NSC, con aplicación a una empresa manufacturera de artículos cosméticos, con el uso y aplicación de encuestas que serán validadas estadísticamente.

Se incluye una matriz de congruencia metodológica en la tabla 1

Tabla 1 Análisis de congruencia

Tema	Título	Planteamiento del problema	Objetivo general	Preguntas de investigación.	Objetivos específicos.	Hipótesis	Variables	Operacionalización de las variables
CO en la CS y el NSC	Análisis de la relación entre los CO en la CS y el NSC	Existe poca evidencia de estudios que indiquen la relación entre los CO en la CS y su incidencia en el NSC.	Analizar la relación entre los CO de la CS y el NSC en una empresa manufacturera de artículos cosméticos de la CDMX. El propósito de esta investigación es identificar y determinar el grado de	¿De qué manera participan los factores relacionados a la cadena de suministro o en la generación de costos ocultos? ¿Cómo favorecen, y qué características poseen, los disfuncionamientos que	Analizar cuáles son los factores relacionados a la cadena de suministro o en la generación de costos ocultos. Describir cómo favorecen, y qué características poseen, los disfuncionamientos que	En un entorno caracterizado por restricciones económicas a nivel nacional e internacional, deficiencias administrativas sectoriales y operativas propias de una empresa, se consider	CO CS.	Costos derivados de un proceso logístico ineficaz (Costos por omisión en el llenado de la orden, incumplimiento en las citas de entrega, cancelación de entregas no realizadas, entrega

			<p>influyen a que tienen los CO en la CS con el propósito de contar con indicadores que le den a cualquier empresa la posibilidad de obtener una ventaja competitiva</p>	<p>propician la aparición de CO vinculados a la CS? ¿Cómo influye el comportamiento de los CO de la CS en el NSC? ¿Cómo interviene el personal operativo, administrativo y de planeación en la generación de disfuncionamiento asociado a la generación de CO en la CS y su correspondiente NSC?</p>	<p>s que propician la aparición de CO vinculados a la CS</p> <p>Estudiar cómo interviene el personal operativo, administrativo y de planeación en la generación de disfuncionamiento asociado a la generación de CO en la CS y su correspondiente NSC.</p> <p>Determinar cómo influye el comportamiento de los CO de la CS en el NSC.</p>	<p>a que se tiene mayor posibilidad de generar CO a lo largo de la CS que incidirán en el NSC y sus variables vinculadas.</p>	<p>NSC.</p>	<p>de artículos de forma incorrecta, mal etiquetados, órdenes de compra entregadas, aunque no hayan sido programadas, entregas insuficientes de artículos) y costos indirectos (aclaraciones con el operador encargado de la logística, costos de manejo y administración).</p> <p>La probabilidad de recomendación por parte de los clientes, métrica relacionada con la retención de los clientes, margen de respuesta, cantidad de soporte total, tiempo</p>
--	--	--	--	--	---	---	-------------	---

								para la solución de controversias, tasa de solución de controversias, tiempo de respuesta, tiempo promedio para la solución de controversias
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Análisis de congruencia (elaboración propia basado en Mercado (2021).

El diseño de la investigación corresponde a la determinación de la forma en cómo se pretende construir la investigación, en el caso de esta investigación corresponde a un estudio transversal y correlacional, que implica la identificación de la relación entre los CO dentro de la CS y el NSC; en este sentido se muestran diversos elementos correspondientes a la aplicación de diversas preguntas relacionadas con el tema, así como la aplicación de la prueba y el análisis de resultados.

La correlación es establecida con el uso de métodos estadísticos con la finalidad de medir los datos recolectados con la ayuda de un cuestionario electrónico a ciento quince personas de mandos medios y superiores a lo largo de toda la cadena de suministro y de servicio al cliente en la empresa en el área metropolitana de la Ciudad de México.

Se puede considerar que en este caso la investigación cuantitativa normalmente lleva a cabo la medición de relaciones entre diversas variables, como lo es la variable independiente y la dependiente, por lo que usualmente los diseños de investigación cuantitativa caen en el terreno de lo experimental y no experimental (Livia, 2014).

Se considera normalmente que la investigación tiene carácter de cuantitativo, dado que los datos necesarios para probar la prueba de hipótesis, se obtienen

mediante la utilización de un instrumento que permite captar la percepción de cada encuestado, usando para este caso la escala Likert, usando datos de estadística paramétrica, mediante el uso de Excel y Minitab 17 y R, así como el instrumento electrónico de levantamiento de encuestas Microsoft Forms.

Por otro lado, se considera que la investigación tiene carácter de transversal, derivado de que se lleva a cabo la entrevista a 15 mandos medios y superiores, ubicados en la zona metropolitana de la Ciudad de México, pertenecientes a la misma empresa.

También puede considerarse que es un estudio de caso, derivado de que la población objeto de estudio no representa, a la totalidad de las empresas del ramo, por lo que las inferencias realizadas, solo cubren al universo de personas a los cuáles se les aplicó la encuesta.

En resumen, se puede determinar que los diseños de investigación cuantitativos, normalmente reflejan un tipo de filosofía determinista enfocada en el pensamiento post-positivista, en donde diversas causas inciden en el resultado final de una investigación (Maxwell, 2019).

De acuerdo con el tipo de investigación llevado a cabo, se consideran tres tipos de variables, Cadena de suministro, costos ocultos y nivel de satisfacción del cliente, la variable cadena de suministro se compone de: Estructura de suministro, relación comprador-proveedor e integración logística (Harrison & van Hoek, 2002).

Tabla 2

Variable cadena de suministro

Variables	Operacionalización de variables	Dimensiones		
Cadena de suministro	Estructura de cadenas suministro	Proveedores	Tipos de proveedores	Clasificación de los proveedores de acuerdo a criterios directivos.
		Recepción	Tipos y modos de recepción de productos	Factibilidad de los tipos de recepción de productos.
		Procesamiento	Tipos y modos de procesamiento de pedidos. Relaciones internas	Factibilidad de los tipos de procesamiento de pedidos. Ambiente interno

		Entrega	Tipos y modos de entrega de pedidos	Factibilidad de los tipos y modos de entrega de pedidos
		Cliente	Tipos y modos de recepción del producto por parte del cliente Satisfacción del cliente con su producto recibido	Satisfacción del cliente en el modo de recepción del producto. Satisfacción del cliente
	Relación comprador-proveedor	Compras estratégicas	Compras a corto plazo	Bondad de la estrategia de compras a corto plazo
			Compras a mediano plazo	Bondad de la estrategia de compras a mediano plazo
			Compras a largo plazo	Bondad de la estrategia de compras a largo plazo
		Resultados con proveedores	Buenos resultados con proveedores	Expectativa de buenas relaciones con proveedores
			Malos resultados con proveedores	Expectativa de malas relaciones con proveedores
	Integración logística	Alta dirección	Compromiso de la alta dirección. Monitoreo de la alta dirección	Compromiso Monitoreo
		Entorno	Entorno ideal para la integración de la cadena de suministro. Entorno negativo para la integración de la cadena de suministro.	Contar con entorno ideal para la integración de la cadena de suministro. Contar con entorno negativo para la integración de la CS.
		TIC's	Hardware. Software	Factibilidad del hardware. Factibilidad del software

Esquema de determinación del dimensionamiento de la variable Cadena de Suministro (Elaboración propia basado en Mercado (2021).

En el caso de la variable relacionada con los Costos Ocultos se compone de:
Costos debidos a logística deficiente y costos indirectos (Dempsey, 2012).

Tabla 3

Variable costos ocultos.

Variables	Operacionalización de variables	Dimensiones		
Costos ocultos	Costos derivados de un proceso logístico ineficaz	Costos por omisión en el llenado de la orden	Cargos por dejar en blanco la orden. Cargo por llenar la orden deficientemente	Generación de costos por dejar orden en blanco. Generación de cargo por llenado deficiente de orden.
		Fallas en no cumplir las citas a tiempo	Falla por llegar fuera de tiempo a la cita. Falla por llegar a tiempo en ubicación diferente	Penalización por llegar fuera de tiempo. Penalización por entrega en ubicación diferente
		Cancelación de entregas	Cancelación unitaria de entregas. Cancelación al menudeo de entregas. Cancelación al mayoreo de entregas	Factibilidad de cancelaciones unitarias de pedidos. Factibilidad de cancelaciones al menudeo de pedidos. Factibilidad de cancelaciones al mayoreo de pedidos
		Entrega de productos incorrectamente etiquetados	Productos etiquetados con producto distinto. Productos etiquetados con precio distinto.	Frecuencia de etiquetado de productos con los nombres de otros productos. Frecuencia de etiquetado de productos con los precios de otros productos
		Entrega de órdenes de compra no programadas	Entrega de órdenes no programadas en la ubicación correcta. Entrega de órdenes no programadas en la ubicación	Frecuencia de entrega de órdenes no programadas en la ubicación correcta. Frecuencia de entrega de órdenes no

			incorrecta	programadas en la ubicación incorrecta.
		Entregas incompletas de productos	Entregas incompletas de productos al menudeo. Entregas incompletas de producto al mayoreo	Costumbre de entregar productos al menudeo. Costumbre de entregar productos al mayoreo.
	Costos indirectos	Aclaraciones con el operador logístico.	Aclaraciones con el operador logístico en procesos de proveeduría	Frecuencia de aclaraciones
			Aclaraciones con el proveedor logístico en procesos de entrega y distribución	Frecuencia de aclaraciones
	Costos administrativos		Costos relacionados con el recurso humano contratado	Incidencia de costos
			Costos relacionados con la emisión de orden de compra	Incidencia de costos
			Costos relacionados con la emisión de orden de entrega	Incidencia de costos
			Costos relacionados con el manejo de la información	Incidencia de costos
			Costos relacionados con el manejo de recursos materiales	Incidencia de costos

Esquema de determinación del dimensionamiento de la variable Costos ocultos (Elaboración propia basado en Mercado (2021).

En el caso de la variable relacionada con el NSC se compone del cliente y resolución de controversias (Fornell, 2004).

Tabla 4

Variable Nivel de Satisfacción del cliente.

Variables	Operacionalización de variables	Dimensiones			
NSC	Cliente	Probabilidad de recomendación por parte de los clientes	Probabilidad de recomendación positiva del producto por parte de los clientes	Probabilidad de recomendación positiva	
			Probabilidad de recomendación negativa del producto por parte de los clientes	Probabilidad de recomendación negativa	
		Tasa de retención del cliente	Retención del cliente al menudeo	Tasa de retención	
			Retención del cliente al mayoreo	Tasa de retención	
			Retención del cliente por calidad del producto	Tasa de retención	
		Tiempo de respuesta al cliente	Tiempo de respuesta en el corto plazo	Respuesta en el corto plazo	
			Tiempo de respuesta en el largo plazo	Respuesta en el largo plazo	
		Volumen de soporte total al cliente	Soporte completo	Soporte completo al cliente	
			Soporte incompleto	Soporte incompleto al cliente	
		Resolución de controversias	Tiempo de resolución de problemas	Corto plazo	Tiempo de resolución
				Largo plazo	Tiempo de resolución
			Tasa de resolución de problemas	Corto plazo	Tiempo de resolución
				Largo plazo	Tiempo de resolución
	Tiempo promedio de respuesta		Corto plazo	Tiempo de resolución	

			Largo plazo	Tiempo de resolución
		Tiempo promedio para resolver un problema	Corto plazo	Tiempo de resolución
			Largo plazo	Tiempo de resolución

Esquema de determinación del dimensionamiento de la variable Nivel de Satisfacción del Cliente (Elaboración propia basado en Mercado (2021)).

Se puede observar que la investigación cuantitativa adquiere un estratagema sistemático, objetivo y un alto grado de rigurosidad, con la finalidad de sintetizar el conocimiento, por lo que en este diseño es utilizado el raciocinio deductivo para generalizar las conclusiones (Maxwell, 2019).

Dada la siguiente investigación se consideran como población muestral de 115 entrevistados, sobre la totalidad del universo de la empresa, se utilizará la fórmula del tamaño de muestra, tal y como se muestra a continuación:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z_\alpha^2}{e^2(N - 1) + \sigma^2 Z_\alpha^2}$$

n= Tamaño de la muestra.

N= Tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población.

Z = Valor obtenido con el uso de niveles de confianza al 95%.

e= error de estimación máximo aceptado.

Por lo anterior se considera al tamaño de la muestra de 15 individuos de una población de 115 individuos, considerando que:

N= 115

σ =0.2

Z = 1.96

e = .1

Análisis e interpretación de los resultados

La recolección de los datos fue llevada a cabo con el auxilio de un cuestionario que se valida y conforma de 54 preguntas cerradas, en las variables

de CS, CO y NSC, con la finalidad de determinar las métricas pertinentes para cada una de estas variables y determinar su colinealidad.

Dado que ha sido necesario medir las dimensiones teóricas indispensables para contrastar la hipótesis planteada, por lo que se instrumentó una escala de Likert en el rango que va de 1 a 5. Previo al desarrollo detallado de los resultados de la investigación en base a la escala propuesta, se requirió llevar a cabo un análisis de confiabilidad y validación, con la finalidad de determinar el grado de congruencia entre las diversas preguntas y determinar si fuese el caso la eliminación de alguna y/o algunas preguntas.

Para llevar a cabo el análisis de confiabilidad del instrumento, se hizo uso del estadístico de Alpha de Cronbach, que valida la consistencia entre tres ó más variables, teniendo una escala entre 0 y 1, considerando que tiene bastantes similitudes con el coeficiente de correlación lineal. Puede llevarse a cabo el cálculo de diferentes valores del Alpha de Cronbach, pudiéndose incluir o inclusive añadir algunas preguntas al cuestionario, lo cual no afectaría la confiabilidad del mismo. Aunque si es necesario considerar la importancia de la pregunta agregada o eliminada dentro del contexto del cuestionario, no puramente desde el punto de vista estadístico, y no sacrificar la consistencia (Pallás et al., 2004)

Habiendo finalizado la recolección de datos, se desarrolló su tabulación mediante el procesamiento de los 15 cuestionarios, todo ello se llevó a cabo mediante el uso del paquete Minitab versión. 13 y del paquete R versión 2020, para su tabulación se utilizó una hoja de cálculo en Excel versión 2019, en tal hoja se vertieron las respuestas del cuestionario aplicado a 15 personas, lo anterior persigue la finalidad de contar con una base sólida para la realización de las 54 preguntas realizadas. Una vez obtenidos todos los datos de la hoja muestra se transfirieron tanto al software Minitab como al R, de esta forma se desarrolló la distribución de frecuencias correspondiente a cada una de las variables para determinar su grado de desviación respecto a cada uno de los valores posibles, a continuación se utilizó el estadístico Alpha de Cronbach mediante los softwares Minitab versión 13 y R versión 2020, con lo que se comprobó la validez y consistencia del cuestionario vinculado als respectivas escalas.

El Alpha de Cronbach tiene diversas escalas en donde se indica que si el valor es mayor a 0.9 la consistencia entre los elementos es excelente, si en dado caso está entre 0.8 y 0.9 es bueno, si se encuentra entre 0.7 y 0.8 su condición es aceptable, en el rango de 0.6 a 0.7 se considera insuficiente y cuestionable, de 0.5 a 0.6 su consistencia es débil y menos de 0.5 totalmente inaceptable, en el caso del cuestionario aplicado el resultado fue de 0.88 lo cual se considera bueno (George & Mallery, 2019).

La unidad de análisis y la población estudiada se enfoca en un universo de 115 empleados entre mandos medios y superiores de una empresa elaboradora de cosméticos de la CDMX, para el cálculo de la muestra se estudiaron los elementos de la hoja en Excel, del cual resulta una muestra de 15 personas que sirve como sustento para validar la hipótesis de trabajo.

Por otro lado para el procesamiento de la información, se hizo uso de métodos paramétricos considerando que la escala va de 1 a 5, lo cual permite determinar las características de la muestra, usualmente se utilizan dos elementos necesarios para medir el comportamiento de las variables como lo son la media y la desviación estándar, en el caso de la media, esta es utilizada para ver cómo se comportan los datos alrededor de un elemento central utilizándose la fórmula $\mu = \sum xi/n$, en el caso de la desviación estándar es utilizada para medir el grado de

dispersión con respecto a un valor medio con la fórmula: $\sigma = \sqrt{\frac{\sum (xi-xn)}{N-1}}$.

En la tabla 5 se genera una matriz promedio de respuestas por preguntas agrupadas.

Tabla 5 Matriz promedio de respuestas por preguntas agrupadas

Indicador	Numero de pregunta	Variable	Respuesta promedio.
Grupo A (Estructura de suministro)	(1-7)	Cadena de suministro	3.67
Grupo B (Relación comprador-proveedor)	(8-12)	Cadena de suministro	3.41
Grupo C (Integración logística)	(13-18)	Cadena de suministro	3.59

Grupo D (Costos debidos a logística deficiente)	(19-31)	Costos ocultos	3.29
Grupo E (Costos indirectos)	(32-38)	Costos ocultos	3.91
Grupo F (Cliente)	(39-47)	Nivel de satisfacción del cliente	3.3
Grupo G (Resolución de controversias)	(48-54)	Nivel de satisfacción del cliente	3.33

Fuente: (elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la revisión teórica),

En la tabla 6 se clarifica de forma más específica por grupo de preguntas las variables dependientes e independientes involucradas.

Tabla 6 Hipótesis de trabajo de preguntas agrupadas del instrumento

Variable dependiente	Variable independiente	Grupo de preguntas
Generación de CO en la CS y su incidencia en el NSC	f(Cadena de suministro, costos ocultos, nivel de satisfacción del cliente)	
CS	f(Estructura de suministro, Relación comprador-proveedor, Integración logística)	(1-7) (8-12) (13-18)
CO	f(Costos debidos a logística deficiente, Costos indirectos)	(19-31) (32-38)
NSC	f(Cliente, Resolución de controversias)	(39-47) (48-54)

Fuente: (elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la revisión teórica).

En función de los datos descritos previamente se pueden determinar mediante la estructuración de ecuaciones simultáneas, la configuración de la correlación posible entre todos los elementos.

Generación de CO en la CS y su incidencia en el NSC = $x_1 + x_2 + x_3$

x_1 = Cadena de suministro

x_{11} = Estructura de suministro.

x_{12} = Relación comprador-proveedor.

x_{13} = Integración logística.

x_2 = Costos ocultos.

x_{21} = Costos debidos a logística deficiente.

x_{22} = Costos indirectos.

x_3 = Nivel de Satisfacción del Cliente.

x_{31} = Cliente

x_{32} = Resolución de controversias.

De acuerdo con el modelo de ecuaciones simultáneas, es necesario determinar las variables más vinculadas con la variable inicial (Generación de CO en la CS y su incidencia en el NSC). Con el desarrollo del respectivo ejercicio se han identificado 3 variables que permitirán dar el tratamiento adecuado para desarrollar el análisis adecuado. Para darle el tratamiento requerido se desarrolla una correlación que involucra a todos los ítems con la finalidad de verificar si existe congruencia y asociación en todas las respuestas emitidas. Para determinar el grado de asociación entre cada pregunta y respuesta el cuál se encuentra en un rango entre -1 y 1, si los valores obtenidos en las preguntas se encuentran cercanos a -1 o 1 se determinará el grado de asociación de forma positiva o negativa, por el contrario, si el valor se acerca al 0, no existirá asociación ó esta será muy pobre. La siguiente etapa consiste en determinar cuáles preguntas están cercanas al 1. En la determinación del grado de asociación no es determinante el tamaño de la muestra (Becker, 2000), para lo cual los siguientes rangos tienen validez 0.71-1 Alta, 0.51-0.70 Media alta, 0.31-0.50 Media, 0.11-0.30 Baja, 0-0.1 Nula. Con el propósito de encontrar el coeficiente de correlación entre cada uno de los grupos de preguntas y no entre cada pregunta se determina el coeficiente de correlación entre los distintos grupos de variables. Considerando los datos obtenidos con el uso de la matriz de correlación por pregunta, se llevó a cabo el cálculo del coeficiente de correlación general que quedó en 0.8803 como se puede ver en la tabla 7.

Tabla 7 Correlación global del instrumento utilizado

	Correlación intraclase	Intervalo de confianza al 95%		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	Grados de L. 1	Grados de L. 2	Sig.
Medidas individuales	0.3331	-0.105	0.69013	24.421	14	1101	.000
Medidas promedio	0.8803	0.8724 3	0.8852	24421	14	1101	.000

Fuente: (elaboración propia a partir de los datos obtenidos).

Derivado de la tabla 7 se puede dilucidar un modelo de efectos mixtos de dos valores, en el cual los efectos de las personas son aleatorios y los efectos vinculados con las medidas tienen carácter de fijo.

- Los coeficientes de correlación intraclase del tipo C, desarrollan una definición de coherencia en donde la varianza intermedia es excluida de la varianza del denominador.
- El estimador se considera que es el mismo.
- La estimación es calculada considerando que no existe interactividad, ya que si no fuera así no sería estimable.

A continuación, se muestra de forma detallada la correlación de preguntas de acuerdo a la hipótesis de trabajo

Tabla 8 Correlación de preguntas de acuerdo con la hipótesis de trabajo.

Indicador	Numero. de pregunta	Variable	Coefficiente de correlación
Grupo A (Estructura de suministro)	(1-7)	CS	0.8769
Grupo B (Relación comprador-proveedor)	(8-12)	CS	0.8783
Grupo C (Integración logística)	(13-18)	CS	0.8774
Grupo D (Costos debidos a logística deficiente)	(19-31)	CO	0.8781
Grupo E (Costos indirectos)	(32-38)	CO	0.8789

Grupo F (Cliente)	(39-47)	NSC	0.8785
Grupo G (Resolución de controversias)	(48-54)	NSC	0.8796

Fuente: (elaboración propia a partir de los datos obtenidos).

CONCLUSIONES

El resultado del análisis de “Generación de CO en la CS y su incidencia en el NSC” muestra que el cruce de tres distintas variables “Cadena de suministro”, “Costos ocultos” y “Nivel de satisfacción del cliente”, exhibe que en la empresa objeto de estudio, el 1% de los empleados se ubicó dentro de un nivel alto, ubicándose al menos en un rango de 75% al 100%. Lo que implica que el personal reconoce estos elementos asociados con los CO en la CS y el NSC. El 77% aceptó encontrarse en un nivel medio alto, encontrándose dentro del rango medio-alto, lo cual implica que pueden existir posibilidades de mejora al sistema, El 2% aceptó encontrarse en un nivel medio, ubicándose dentro del rango de 26% al 50% con lo que se supone que existe un conocimiento necesario sobre la cuantificación de estas variables. El 20% aceptó encontrarse en un nivel muy bajo, calificándose en un rango de 1% al 25%, con lo que se puede determinar que hace falta con este porcentaje que es importante, con la finalidad de que conozcan la necesidad de identificar estas variables dentro de la organización, no hubo calificaciones nulas.

De acuerdo con la investigación desarrollada en la empresa se encontró que la dimensión “Generación de CO en la CS y su incidencia en el NSC” está influenciada por variables que consideran costos ocultos que inciden directamente en el nivel de satisfacción del cliente y que su medición y control le puede dar una cierta ventaja competitiva a cualquier empresa.

La dimensión “Cadena de suministro” está influenciada por variables que consideran la estructura de la cadena de suministro en donde se implica a la relación comprador-proveedor y que desemboca en una total integración logística que puede

impulsar una mejor sincronización a través de toda la cadena de suministro, al identificar las métricas que inciden directamente en ella.

La dimensión “Costos ocultos” está influenciada por los costos generados por contar con una logística deficiente a través de toda la cadena de suministro, asimismo aquellos costos indirectos que frecuentemente son complicados de controlar dada su variabilidad en el tiempo, por lo que su conocimiento y control seguramente le dará a la organización una gran ventaja competitiva.

La dimensión “Nivel de satisfacción del cliente” está ligada al conocimiento detallado de las necesidades del cliente en todos los aspectos, así como aquella parte relacionada con la resolución de controversias, particularmente en el servicio postventa, lo cual puede dar a la empresa el empuje necesario para prospectar nuevos clientes y retener a los ya existentes y con esto obtener una clara ventaja competitiva.

REFERENCIAS

- Ballou, R. H. (2007). The evolution and future of logistics and supply chain management. In *European Business Review* (Vol. 19, Issue 4, pp. 332–348). <https://doi.org/10.1108/09555340710760152>
- Becker, G. (2000). CREATING COMPARABILITY AMONG RELIABILITY COEFFICIENTS: THE CASE OF CRONBACH ALPHA AND COHEN KAPPA. In *Psychological Reports* (Vol. 87, Issue 7, p. 1171). <https://doi.org/10.2466/pr0.87.7.1171-1182>
- Calatayud, A., & Katz, R. (2019). *Cadena de suministro 4.0: Mejores prácticas internacionales y hoja de ruta para América Latina*. <https://doi.org/10.18235/0001956>
- Chopra, S. (2014). *Supply Chain Management: Global Edition*. Pearson Higher Ed.
- Cook, S. (2008). *Customer Care Excellence: How to Create an Effective Customer Focus*. Kogan Page Publishers.
- Corral, Á. C. (2018). *Cómo hacer de la cadena de suministro un centro de valor*.

MARGE BOOKS.

- Das, N., & Samanta, N. (2005). Evaluation of Customer Satisfaction Level of Different Projects. In *Quality Assurance* (Vol. 11, Issues 2-4, pp. 75–84). <https://doi.org/10.1080/10529410500280955>
- Dempsey, P. (2012). *Hidden Costs : the Iceberg That Could Sink Your Company*. Xlibris Corporation.
- Fornell, C. (2004). American Customer Satisfaction Index, 1994. In *ICPSR Data Holdings*. <https://doi.org/10.3886/icpsr03973.v1>
- Franco, F. E. D. (2013). Investigación formativa: fundamentos de servicio al cliente. In *PUNTO DE VISTA* (Vol. 2, Issue 3). <https://doi.org/10.15765/pdv.v2i3.100>
- George, D., & Mallery, P. (2019). Multiple Regression Analysis. In *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step* (pp. 208–221). <https://doi.org/10.4324/9780429056765-17>
- Harrison, A., & van Hoek, R. I. (2002). *Logistics Management and Strategy*. Financial Times/Prentice Hall.
- Livia, V. O. (2014). Dimensiones de la Metodología de Investigación. In *Pensamiento Crítico* (Vol. 7, p. 013). <https://doi.org/10.15381/pc.v7i0.9032>
- Maxwell, J. A. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. Editorial GEDISA.
- Mercado, U. V. (2021). "Estudio Teórico sobre la gestion de los Costos Ocultos en la cadena de suministro ". *TLATEMOANI. Revista Académica de Investigación*. ISSN: (pp. 1989-9300)
- Pallás, J. M. a. A., a. Argimon, J., & Villa, J. J. (2004). Muestreo. In *Métodos de investigación clínica y epidemiológica* (pp. 151–158). <https://doi.org/10.1016/b978-84-8174-709-6.50016-6>
- Shaw, C., & Hamilton, R. (2016). Moving Your Customer Experience to the Next Level Requires New Thinking. In *The Intuitive Customer* (pp. 1–16). https://doi.org/10.1057/978-1-137-53430-9_1
- Shi, Y. (2014). The Planning System Based on the Postponement Manufacturing Theory. In *Applied Mechanics and Materials* (Vols. 571–572, pp. 1195–1201). <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/amm.571-572.1195>

Werner, H. (2014). Supply Chain Performance und Supply Chain Scorecard. In *Kompakt Edition: Supply Chain Controlling* (pp. 67–108).
https://doi.org/10.1007/978-3-658-08243-7_4



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
Año 13, no. 39 – Abril 2022.
España
ISSN: 1989-9300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

IMPACTO DE LAS CLASES EN LÍNEA EN EL APRENDIZAJE DE ESTUDIANTES DE INGENIERÍA

IMPACT OF ONLINE CLASSES IN ENGINEERING STUDENTS

AUTORES:

Ericka Reyes Sánchez

ericka.sanchez@uaslp.mx

Aurelio Hernández Rodríguez

aurelio.hernandez@uaslp.mx

Miguel. A. Gallegos Guerrero

miguel.gallegos@uaslp.mx

UASLP-Facultad de Ingeniería.

RESUMEN

Este trabajo presenta los resultados de un estudio de impacto en el aprendizaje debido a las clases en línea, en estudiantes de ingeniería del 5 al 8 semestre. Se analizan los resultados obtenidos de encuestas aplicadas, donde se observa que la educación en línea a sumado beneficios dentro de las habilidades de aprendizaje de la población estudiantil y se identifica la percepción de los estudiantes sobre la modalidad en línea.

Se analiza la percepción de los estudiantes sobre el nivel de aprendizaje que adquirieron en una clase en línea, su disponibilidad para elegir un Sistema Híbrido para el proceso enseñanza-aprendizaje y por último su nivel de conocimiento en las habilidades desarrollados durante las clases en línea.

PALABRAS CLAVE: aprendizaje en línea, aprendizaje híbrido, Entornos de Aprendizaje Virtuales.

ABSTRACT

This paper presents the results of a study of the impact on learning due to online classes, in engineering students from semester 5 to 8. The results obtained from applied surveys are analyzed, where it is observed that online education has added benefits within the learning abilities of the student population and the perception of students about the online modality is identified.

Students' perception of the level of learning they acquired in an online class, their availability to choose a Hybrid System for the teaching-learning process and finally their level of knowledge in the skills developed during online classes is analyzed.

KEYWORDS: online learning, hybrid learning, Virtual Learning Environments.

INTRODUCCIÓN

Debido al confinamiento por Covid -19 el sistema de educación universitario tuvo que transformarse rápidamente, de una educación tradicional presencial a una educación en línea en su totalidad; algo que ya se estaba planeando, pero no lograba concretarse. El constante crecimiento y disponibilidad del internet, promovió el desarrollo y uso *e-learning*, también denominado aprendizaje distribuido, en línea o virtual, entre otros (Anderson, 2004). La enseñanza y la formación *e-learning* es un sistema que permite la transmisión del conocimiento en masa, considerando al estudiante de una manera aislada (Osorio, 2011). El sistema e-learning favorece la facilidad y rapidez para la distribución del conocimiento, al igual que ha brindado la creación de nuevas metodologías para el proceso de enseñanza-aprendizaje

(Coaten, 2003). Dicho sistema se describe como una mezcla de enseñanza presencial con la tecnología no presencial, ya que se incorporan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Es por esto, que ha venido cobrando fuerza la idea de los ambientes híbridos de aprendizaje.

El aprendizaje híbrido puede verse como la convergencia de dos ambientes de aprendizaje arquetípicos, por un lado, el ambiente de aprendizaje tradicional (cara a cara) y por el otro se integran las clases en línea en donde la comunicación e interacción es a través de la tecnología (Graham C. R., 2006). Con esto se espera resolver situaciones que se tenían pendientes con la educación tradicional, como lo es la cobertura, distribución de contenidos y sobre todo que permita llegar a personas dispersas geográficamente con ambientes de aprendizaje desarrollados en modalidad semipresencial (Osorio, 2011).

Por otro lado, según (Barberà, 2004) dice que el estudiante al menos tiene seis aspectos que inicialmente tiene que modificar para adaptarse a su proceso de virtualización de aprendizaje:

- Organización menos definida del espacio y tiempo educativos;
- Incremento de las tecnologías de la información y la comunicación en su aprendizaje;
- Planificación de su aprendizaje menos dirigida por el profesor;
- Materiales con cualidades tecnológicas;
- Interacción social virtual con características diferentes de la presencial y un desarrollo diferente de las actividades de aprendizaje.

Con esto se puede apreciar que algunas habilidades de aprendizaje de los estudiantes, en una educación en línea, se van a tener que utilizar más y mejor. (Rodríguez, 2021) escribió que los estudiantes mencionan que presentan emociones negativas durante una clase en línea como, por ejemplo: fastidio, aburrimiento, falta de concentración, cansancio, etc. esto sugiere que existen ventajas y desventajas del aprendizaje en línea.

Es por esto que en el presente trabajo se cuantifica algunas de las percepciones que tienen los estudiantes acerca de su nivel aprendizaje, se

identifica lo que ellos piensan y que adquirieron en las clases en línea, así como también se conoce sus puntos de vista, sobre el sistema de aprendizaje híbrido y sobre todo las habilidades que consideran que han desarrollado durante este confinamiento Covid -19, para su proceso de enseñanza-aprendizaje.

METODOLOGÍA

El propósito de este estudio es identificar y cuantificar el nivel de aprendizaje que el estudiante considera que tiene en la modalidad de educación digital, así como también conocer su interés en elegir un ambiente híbrido de aprendizaje y las habilidades que ellos piensan que han logrado desarrollar o fortalecer con la educación digital. La recolección de información se llevó a cabo bajo la metodología de investigación descriptiva.

Esta metodología se implementó en un software de administración de encuestas gratuito, Google Formulario, el cual se aplicó a estudiantes de la Facultad de Ingeniería del Área Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México, al final del semestre 2020-2021/II. El número de estudiantes que participaron son 97 con edades entre 19 y 22 años, las materias que los encuestados cursaban son: Análisis Numérico, Ingeniería de Control I, Circuitos Eléctricos A, Electrónica Aplicada y Modelado y Simulación; de los semestres 5 a 8 de un plan de estudios de 10.

La metodología consta de 10 preguntas, sin embargo, solo se tomaron 3 preguntas que son las que dieron lugar a la realización de este trabajo. Cabe destacar, que este estudio está inspirado en un trabajo previo por Hernández (Hernández et al., 2021), donde se aborda, los efectos emocionales que los estudiantes presentan durante el confinamiento por Covid-19 y toman sus clases en línea.

PROCEDIMIENTO

Debido que se ha observado que la educación en línea a sumado beneficios dentro de las habilidades de aprendizaje de la población estudiantil y desconociendo si la percepción de los estudiantes es la misma, surge la inspiración para esta investigación descriptiva. Realizando una reflexión acerca de

la información que se quiere recolectar, se pensó en un cuestionario en línea de 10 preguntas, las cuales están al alcance de los estudiantes.

Las preguntas establecidas son:

1. ¿Cómo te sentiste este semestre en tus calases en línea con respecto al semestre pasado?, las opciones de respuesta son: Peor, Mal, Bien, Mejor, Otros.
2. Nivel de aprendizaje que ellos consideran tener en una clase en línea con respecto a una clase presencial: 0%, 25%, 50%, 75% y 100%, siendo 0% el nivel más bajo y un 100% el más alto.
3. ¿Tuviste materias que te fueron difíciles de aprender por ser en línea y piensas que es mejor presencial?, ¿cuáles son?
4. ¿Hay materias que te gustaría que sigan siendo en línea?, ¿cuáles son?
5. ¿Qué mejorarías de una clase en línea síncrona?
6. Si existiera un ambiente híbrido para su proceso de enseñanza-aprendizaje, ¿te incorporarías a ese sistema?, teniendo como posible respuesta: SI, NO y TAL VEZ
7. ¿Qué habilidades has desarrollado durante las clases en línea? Defínase habilidad como: el talento o aptitud que poseen las personas para desarrollar de manera eficaz alguna tarea. (pregunta abierta)
8. ¿Qué tan honesto eres a la hora de realizar un examen en línea?
9. ¿Crees que el tiempo que se te da realizar un examen en línea y subirlo a la plataforma es suficiente?
10. ¿Cuánto tiempo te tardas en escáner o capturar foto y convertirla a PDF un examen en línea y subirlo a la plataforma?

De esta encuesta solo se tomaron tres preguntas para realizar este trabajo las cuales son: la pregunta 2,6 y 7.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez recolectado la información del cuestionario, se generó una base de datos, para después cuantificar y reflexionar acerca de las respuestas que dieron los estudiantes.

En la Figura 1 se presentan los resultados de la segunda pregunta que está relacionada con el nivel de aprendizaje que los estudiantes piensan que adquirieron en una clase en línea: siendo 0% el nivel de aprendizaje nulo y el 100% el nivel de aprendizaje más alto.

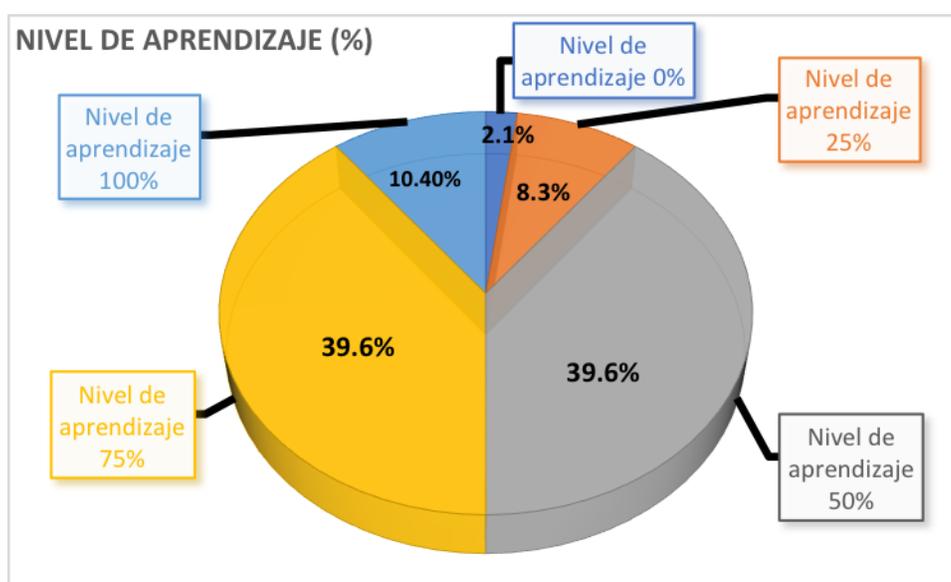


Figura 1: Nivel de aprendizaje que los estudiantes piensan que tienen en una clase en línea.

En la Figura 1 se observa que hay un 2.1% de estudiantes que consideran que su aprendizaje es nulo, 8.3 % considera que solo tiene un 25% de aprendizaje, 39.6% considera que tiene un 50% de aprendizaje y solo un 10.4% piensa que tiene el 100% de aprendizaje. Esta pregunta fue contestada por 96 estudiantes. Si consideramos que menos del cincuenta por ciento no es adecuado, la mitad del grupo está en problemas de aprendizaje.

La segunda pregunta tiene que ver con: si existiera la opción de elegir un Sistema Híbrido para el proceso enseñanza-aprendizaje de los estudiantes, ¿Tomarian esta opción?. Los resultados se muestran en la Figura 2.

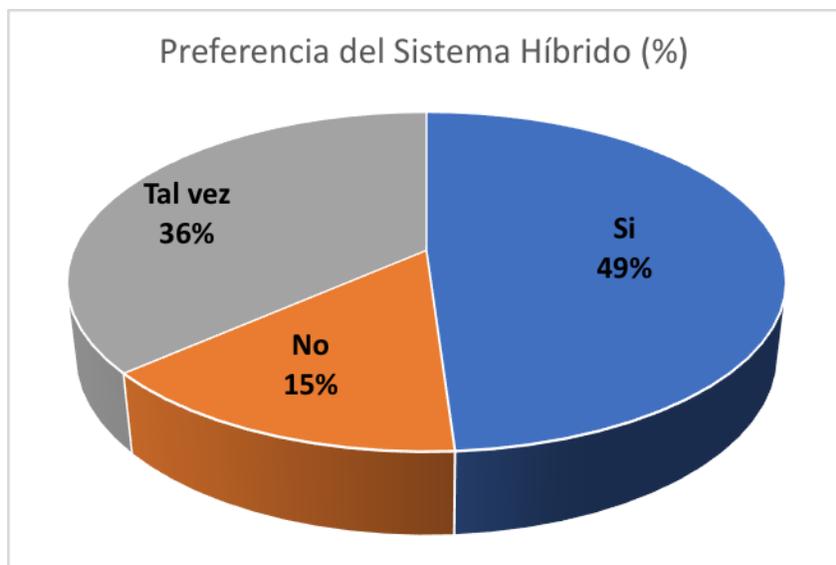


Figura 2: Porcentaje de preferencia del modelo Híbrido de enseñanza-aprendizaje.

Lo que se puede apreciar en la Figura 2 es que solo un 15% de estudiantes no elegirían este sistema. Cabe destacar que esta pregunta fue contestada por 96 estudiantes.

En la Figura 3 se presentan los resultados de las respuestas de la pregunta que está relacionada con las habilidades que los estudiantes piensan que desarrollaron.

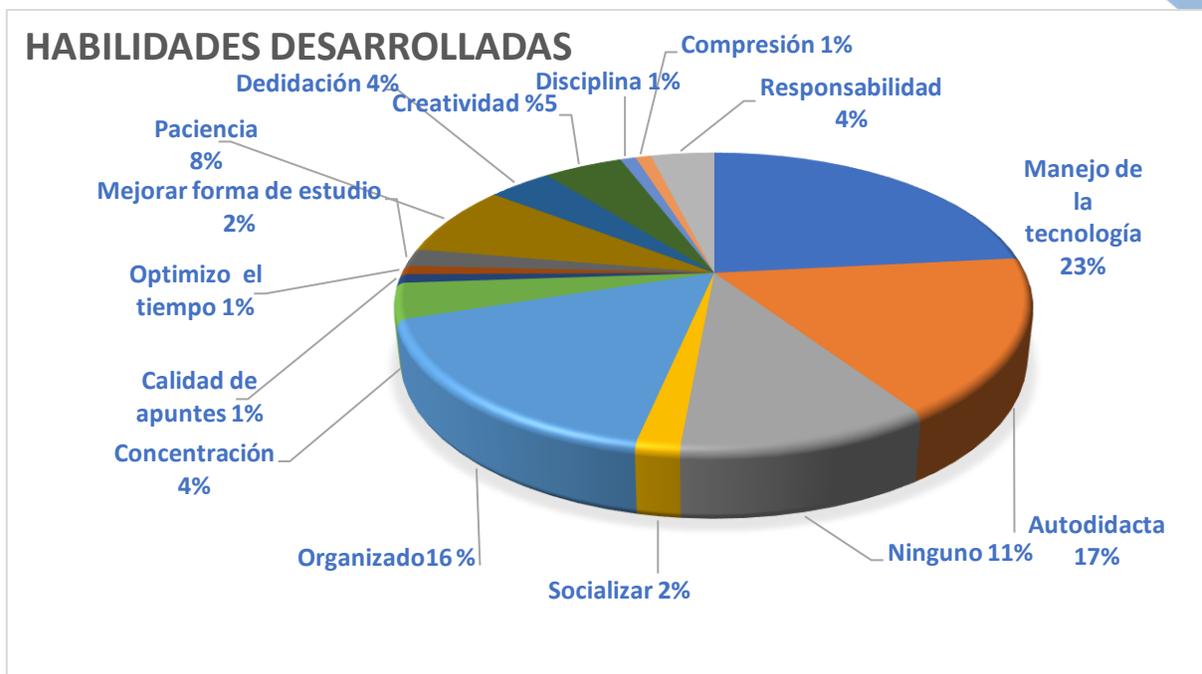


Figura 3: Habilidades desarrolladas debido a las clases en línea

La habilidad más predominante es el manejo de la tecnología con un 27%, el 20% es autodidacta, seguido de un 19.3% son organizados, estas son las habilidades más sobresalientes, sin embargo, hay un 12.5% que piensa que no adquirido ninguna habilidad. Siendo 88 estudiantes los que respondieron esta pregunta.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la Figura 1 se muestra los porcentajes del nivel de aprendizaje que los estudiantes piensan que adquirieron durante un curso en línea. Los resultados sugieren que con una estrategia diferente de enseñanza pueden elevar su nivel de aprendizaje, sin embargo, hay un porcentaje de estudiantes que su nivel que aprendizaje oscila entre el 25% y 0%, las causas por las que ellos dicen tener un nivel de aprendizaje bajo son diversas, van desde, falta de concentración, depresión, trabajo, ruido en casa, no les gusta las clases en línea, etc.

De la pregunta 6 surgen los resultados de la Figura 2, la cual hace referencia a si existiera un ambiente híbrido para su proceso de enseñanza-aprendizaje, ¿te incorporarías a ese sistema?, teniendo como posible respuesta: SI, NO y TAL VEZ,

los resultados muestran que hay un 15% de estudiantes que contestaron que no tomarían el sistema híbrido, este porcentaje de población coincide con el 12.5% de estudiantes que dijeron que su nivel de aprendizaje era nulo, se piensa que esta es la causa por la cual los estudiantes decidieron que no cursarían en este sistema. En esta misma pregunta hay un 36% de estudiantes que están indecisos, se piensa que este porcentaje son los estudiantes que piensan que tuvieron solo un 50% de aprendizaje, es por eso de su indecisión y por último esta el 49% de estudiantes que dijeron que, si tomarían esta opción, se piensa que este porcentaje son los estudiantes que contestaron que su nivel de aprendizaje se encuentra entre el 100% y 75%.

De la última pregunta que se aborda en este trabajo, son las habilidades que los estudiantes dicen que desarrollaron durante su aprendizaje en línea, siendo las más predominantes, el manejo de la tecnología, son autodidacta, son más organizados, etc., en general, esta pregunta los estudiantes mencionaron solo una habilidad, son pocos los estudiantes que llegaron a contestar que desarrollaron hasta 3 habilidades.

CONCLUSIONES

Se ha observado que la modalidad de clases en línea ha traído grandes beneficios en el desarrollo e innovación del material didáctico que los profesores usan para exponer sus clases, así como también el uso de aplicaciones de los Gestores de Contenidos Educativos (LMS, Learning Management Systems), también conocidos como Entornos de Aprendizaje Virtuales (VLE, Virtual Learning Managements), los cuales son paquetes de software para la creación de cursos y sitios web basados en internet, siendo el más conocido Moodle.

Estos entornos de Aprendizaje Virtual sirven para gestionar y organizar el material didáctico que el docente realiza y utiliza durante el curso, también permite la comunicación entre el profesor y los estudiantes, otro de los beneficios es el uso de los pizarrones virtuales, el desarrollo de vídeos, vídeos recomendados de plataformas conocidas, etc., ha permitido la transmisión de información inmediata sin importar la ubicación geográfica.

Otro de los beneficios que se observó entre los estudiantes es el desarrollo

de nuevas habilidades, ejemplo de esto es una mejora en la búsqueda y rapidez para encontrar información confiable en algunas páginas web.

Por todos los beneficios antes mencionados que se observaron, se pensó en cuantificar si los estudiantes tomarían la opción de las clases híbridas para su educación profesional y sobre todo el nivel de aprendizaje que ellos piensan que adquirieron en los cursos.

Los resultados obtenidos, aunque son de una muestra pequeña, son interesantes, ya que indican que los alumnos consideran que la adquisición del conocimiento puede llegar a ser completa y satisfactoria utilizando las clases en línea.

Es necesario seguir fortaleciendo las habilidades y estrategias docentes para asegurar que un mayor número de alumnos puedan adquirir el conocimiento a través de esta modalidad no presencial de la docencia, que como bien es conocido y comprendido por todos, será una modalidad alterna y permanente, que formará parte de los programas de estudio de las carreras profesionales.

Es necesario realizar algunos ajustes en las técnicas utilizadas para la docencia en línea, en la programación de horarios de clase y laboratorios para adecuar las condiciones que permitan a los estudiantes alternar en un día de clase, entre actividades presenciales y no presenciales.

Se observa un gran porcentaje de alumnos que se muestran indecisos de las clases en línea, se podrá mejorar con estrategias de clases híbridas o semi presenciales, que les permitan a los alumnos interactuar de manera personal con los docentes algunos días de la semana.

Es también muy importante resaltar las habilidades que reconocen los alumnos desarrollaron o fortalecieron durante el proceso de educación en línea.

Las habilidades predominantes fueron el manejo de las tecnologías digitales, la organización y la habilidad de ser autodidacta.

Por todo lo anterior, se puede pensar que un sistema de aprendizaje híbrido puede ayudar a desarrollar habilidades diferentes a las que se desarrollan con el sistema tradicional presencial, e incluso a mejorar y reforzar habilidades que ya se tenían.

Lo anterior es debido a que este tipo de sistema tiene lo mejor de ambos sistemas, por un lado, los estudiantes tienen un mayor contacto con la tecnología, desarrollan habilidad, por otro lado, se promueve a los docentes a estar en continua capacitación para poder integrar diferentes tecnologías al igual que se desarrolla la creatividad para mejorar las estrategias de enseñanza.

El uso del internet y las plataformas digitales solo podrán sacarle partido los que tengan una buena formación escolar base.

Una pregunta que se debe seguir atendiendo es: “yo enseño, pero ellos ¿aprenden? Los resultados del presente trabajo nos indican que debemos seguir reforzando la enseñanza con apoyo de la tecnología digital, lo cual estamos seguros es una combinación perfecta.

REFERENCIAS

- Anderson, T. (2004). *Teaching in an online learning context*. Athabasca, AB, Canada: Athabasca University: AU PRESS.
- Barberà, E. (2004). *Educar con aulas virtuales. Orientaciones para la innovación en el proceso de enseñanza y aprendizaje*. Madrid: Marchado.
- Coaten, N. (6 de Octubre de 2003). *Formación Vitual*. Obtenido de Formación Vitual: <https://www.educaweb.com/esp/servicios/monografico/formacionvirtual/1181076-a.html>
- Graham, C. R. (2006). *Blended learning systems: Definition, current trends, and future directions*. San Francisco, C.A.: WILEY.
- Osorio, G. L. (2011). Ambientes híbridos de aprendizaje. *Actualidades Pedagógicas*, 29-44.
- Rodríguez, A. H. (2021). Efectos de la transformación digital forzada en la enseñanza-aprendizaje de la formación de ingenieros . *ANFEI Digital*, 244-253.



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
Año 13, no. 39 – Abril 2022.
España
ISSN: 1989-9300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

LA MULTICULTURALIDAD Y EL DESARROLLO DEL TALENTO CON RELACIÓN A LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

MULTICULTURALITY AND THE DEVELOPMENT OF TALENT IN RELATION TO BUSINESS COMPETITIVENESS

Autor:
Dr. Jesús Manuel Lucero Acosta
manuel.lucero@uabc.edu.mx
UABC-Universidad Autónoma de Baja California.

RESUMEN

La investigación que se presenta tiene como justificación la búsqueda de competitividad en las organizaciones, que puede surgir de diferentes modelos y uno de los menos investigados en la ciencia es sobre el capital humano y social, dado su complejidad y evolución constante. Esto recae en la necesidad de las organizaciones de buscar como capitalizar estos recursos y aprovechar las ventajas que le pueda brindar sobre la competencia. Como objetivo de este estudio, es la identificación teórica de la multiculturalidad y el desarrollo del talento humano para

mostrar por medio de un modelo de ecuaciones estructurales su relación con la competitividad empresarial. En la metodología que se utilizó en esta investigación fue transversal, analizando el enfoque cuantitativo, y las relaciones de reciprocidad entre las diferentes variables. Se presenta un modelo gráfico con base en análisis de ecuaciones estructurales para la competitividad empresarial. Los resultados más importantes que se obtienen con los coeficientes estructurales es permitir determinar en qué medida el desarrollo del talento humano, así como la multiculturalidad tiene un impacto significativo con relaciones positivas en la competitividad empresarial. Para el análisis, en el caso los constructos del desarrollo del talento humano con liderazgo, habilidades individuales y planificación muestran valores positivos con las estimaciones estandarizadas de la regresión, lo que implica que estos factores tienen una asociación significativa para lograr el desarrollo del talento humano. Al igual la multiculturalidad con la identidad multicultural, la equidad étnica y la política de reconocimiento, presentan valores positivos de la regresión, por consiguiente, se demuestra relación de los constructos con la variable de multiculturalidad en el reconocimiento de la identificación de dicha variable. Lo cual permite concluir sobre la importancia de la necesidad de consolidación de estos capitales en las organizaciones para el beneficio de estas.

PALABRAS CLAVE: Competitividad empresarial, Multiculturalidad, Desarrollo del talento humano, Capital humano, Capital social.

ABSTRACT

The research that is presented is justified by the search for competitiveness in organizations, which can arise from different models and one of the least investigated in science is about human and social capital, given its complexity and constant evolution. This falls on the need for organizations to seek how to capitalize on these resources and take advantage of the advantages that they can offer over the competition. Its objective is the theoretical identification of multiculturalism and the development of human talent to show, through a study model of structural structures, its relationship with business competitiveness. The methodology that was

improved in this research was transversal, analyzing the quantitative approach, and the reciprocal relationships between the different variables. A graphic model is presented based on analysis of structural structures for business competitiveness. The most important results obtained with the structural coefficients is to determine to what extent the development of human talent, as well as multiculturalism, has a significant impact with positive relationships in business competitiveness. For the analysis, in the case of the constructs of the development of human talent with leadership, individual skills and planning, they show positive estimates with the standardized values of the regression, which implies that these factors have a significant association to achieve the development of human talent. Like multiculturalism with multicultural identity, ethnic equity, and recognition policy, they present positive values of the regression, therefore, the relationship of the constructs with the multicultural variable in the recognition of the identification of said variable is demonstrated. Which allows us to conclude on the importance of the need to consolidate these capitals in organizations for their benefit.

The research presented here is justified by the search for competitiveness in organizations, which can arise from different models and one of the least researched in science is on human and social capital, given its complexity and constant evolution. This lies in the need for organizations to seek how to capitalize on these resources and take advantage of the benefits they can provide over the competition. The objective of this study is the theoretical identification of multiculturalism and the development of human talent to show by means of a structural equation model its relationship with business competitiveness. The methodology used is a cross-sectional study since the data collection is at a single point in time, with a quantitative approach and correlational scope. Likewise, structural modeling was used for latent variables to present constructs such as business competitiveness. The main results of the analysis obtained from the structural coefficients allow us to evaluate that both the development of human talent and multiculturalism have a significant impact with positive relationships on business competitiveness. In the case of the standardized estimated values of the regression, they show a positive relationship for the constructs of human talent development with leadership, individual skills, and

planning, which implies that these factors have a significant association to achieve the development of human talent. Likewise, the standardized estimated values of the regression also show a positive relationship of multiculturalism with multicultural identity, ethnic equity, and recognition policy, therefore, the relationship of the constructs with the multiculturalism variable in the recognition of the identification of this variable is demonstrated. This allows us to conclude on the importance of the need to consolidate these capitals in the organizations for their benefit.

KEYWORDS: Business competitiveness, Multiculturalism, Development of human talent, Human capital, Social capital.

INTRODUCCIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES

Una de las estrategias que se han planteado para poder contribuir de manera eficiente el desarrollo de las organizaciones recaen en la gestión del capital humano. Al considerar distintas perspectivas, se ha podido analizar los modelos organizacionales con enfoque en gestión del capital humano, buscando la eficiencia y/o el aprendizaje dentro de estas estructuras organizacionales. Las cuales responden a los distintos entornos que son propios de cada organización los cuales han evolucionado en concepción e identificación de dicho capital.

Por igual, el reto en la identificación etimológica de este capital y sus elementos, el cual actualmente están en debate constante por su evolución y transformación a nivel social y organizacional.

Este capital al identificarlo como un recurso que ofrece elementos al trabajo y su transformación con otros recursos, debe ser considerado a la par de estos otros recursos como; el capital, la tierra, los administrativos, los financieros y los materiales. Y según el enfoque que se adopte puede identificarse al trabajo o recurso humano como uno de los más complejos e importantes dada la necesidad de su procesamiento. (Herrera, 2011).

Las diferentes maneras de lograr identificar a este capital humano han evolucionado desde el Bienestar social, después como Bienestar personal, seguido

de la Administración personal, pasando como Recursos humanos, así como el Talento humano, hasta la identificación del Capital humano.

Al presentarse desafíos tanto para los individuos y las mismas organizaciones que necesitan mejores instalaciones de trabajo, cantidades más grandes de mano de obra, la mecanización de labores, sumado a retos como; condiciones inadecuadas para el trabajo, peligros e insatisfacciones por parte de los individuos al ejercer su trabajo, demandan esta necesidad de gestionar este capital, por lo que aparece el Bienestar Social durante el fenómeno de la Revolución Industrial. (Fernández, Lilia, y Gutiérrez, 2013).

Tan pronto como los sindicatos aparecen en las organizaciones, tratando de dar solución a las necesidades de estos trabajadores, tales como: vivienda, educación, asistencia médica, es cuando se identifica el departamento de Bienestar de personal en las organizaciones. (Garzón, 2017).

Una vez que las organizaciones demandaban personas con cierta especialidad, dados los cambios en el mercado de trabajo, se comienza a reconocer la importancia de los individuos. Sobre el logro de gestionar las mejoras en condiciones de trabajo y fomento a la especialización de estos trabajadores, surge así la Administración de personal a inicios del siglo XX. (Armijos, Bermúdez, y Mora, 2019).

Y no es hasta los años 90 que la inteligencia emocional y las competencias laborales son reconocidas en el recurso humano, es que da paso al Capital Humano. Ahora este capital se considera un recurso agotable y se busca su gestión al incorporar las competencias laborales y colaboración en el trabajo, permite con ello, la capitalización del individuo. (Álvarez, García-Álvarez, y Pérez, 2010).

La gestión del capital humano y su administración como recurso desarrolla las capacidades, conocimientos y destrezas personales. Características únicas con las que se impulsa al éxito a las organizaciones y tiene un impacto significativo en la competitividad empresarial, al obtener valor en las mencionadas características difícilmente repetibles o imitables. Por lo cual este recurso se posiciona como un valor relacionado a nivel productivo, y permite que las organizaciones sean competitivas de forma sostenida.

Es así como, la evolución de este capital exige contemplar de manera holística las características de este recurso, y al sumarlo a uno de los fenómenos poco abordados en la evolución epistemológica que requiere atención como la multiculturalidad, podrán ofrecer nuevas perspectivas en los modelos de competitividad junto al desarrollo del talento humano.

IDENTIFICACIÓN DE LA MULTICULTURALIDAD

Factores presentes en el capital humano como el desarrollo del talento, y en el capital social como la multiculturalidad, denotan características únicas que podrían, al gestionarlas, ser fuentes en competitividad empresarial. Para poder analizar el fenómeno de multiculturalidad se debe empezar por entender el término, al hacer referencia a varias culturas diferentes, existentes en un mismo espacio físico sin que exista intercambio entre ellas. Lo cual representa retos para su gestión y administración dentro del capital social. Es decir: sin considerar las percepciones que yo tengo del otro, las que el otro tiene de mí y de como yo logro percibirme en esta sociedad. (Hidalgo, 2017).

Una sociedad multicultural se identifica con un estado de indiferencia o de tolerancia hacia varias culturas, carente de negociación entre los roles que presentan los individuos. (Mancini, 2001).

Otra de las visiones más influyentes sobre la multiculturalidad se examina desde el origen de los países occidentales, donde de manera descriptiva se señala la presencia de diferentes culturas, su poca o nula relación entre las múltiples culturas presentes en un territorio, con fundamentos en la estructura del estado de derecho en el lugar. También se contempla y busca la tolerancia como manera de evitar enfrentamientos entre culturas, y se oculta o ignora las desigualdades sociales para no modificar las estructuras establecida por las instituciones sociales. (Tirzo y Hernández, 2010).

De manera semejante, la multiculturalidad significa la existencia de varias culturas en un mismo territorio geográfico, que muestra como los otros desafíos en la existencia de varias culturas, pueden tener distintas formas y responder a diferentes razones con bagajes culturales totalmente distintos desde lo histórico,

político o territorial. (Quilaqueo y Torres, 2013).

La multiculturalidad de manera específica en contextos urbanos puede darse por fenómenos de migraciones humanas, en búsqueda de mejores condiciones de vida ya sea por motivos económicos, culturales, intelectuales o por mejor acceso al mercado de consumo.

Los cuales no siempre son fáciles o con experiencias de satisfacción, el llegar a un entorno distinto al establecido anteriormente puede repercutir en su salud mental, emocional y física. Cuando se habla desde lo social o a nivel organizacional. Este fenómeno presente tanto en las relaciones humanas de la sociedad, así como reflejo de la dinámica que se vive en las organizaciones y tienen relación con las estrategias de integración de nuevos talentos humanos en las organizaciones.

Estados en la frontera norte de México y Estados Unidos son resultados de conglomerados urbanos con características culturales similares donde las subculturas de distintos valores e identidades culturales dan forma al mercado urbano. Este fenómeno de multiculturalidad marca la manera de identificar al capital humano y social, en estas organizaciones que conviven en dicha dinámica de multiculturalidad.

En la mayoría de las ciudades de la frontera norte de México se vive un desarrollo industrial con expansiones territoriales al recibir a las migraciones, que buscan oportunidades de crecimiento, y se conjugan en un ámbito de ciudades de convivencia de distintos tipos de clases sociales, étnicas y económicas que dinamizan el crecimiento de estas ciudades fronterizas. (De-Juan-Vigaray, Meroño, y Bueno, 2014).

Es posible entonces reconocer la Multiculturalidad, como este conjunto de formas de pensar, sentir, actuar y la unión de creencias básicas sobre los diferentes grupos culturales. Y que de manera cohesionada interactúan a nivel social para dar identidad a estos espacios urbanos. Esta interacción se muestra por igual en relaciones de cohesión en las organizaciones. Cohesión dada en él, no enriquecimiento entre las culturas, ni la comprensión ni comunicación entre estas en su mismo espacio, genera desigualdades que son retos, tanto a nivel social como organizacional (Herrera, C. 2013).

COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN AL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y LA MULTICULTURALIDAD

En los casos donde se considera al capital humano como un recurso que establece relación directa con su gestión, el talento humano puede debatir sobre la flexibilidad, especificidad del conocimiento e innovación las cuales podrán posicionar a la organización como competitivas al logro de dicha gestión. Al intentar de asemejar la gestión del talento humano, permite a los administradores de este capital, hacer actividades de gestión para facilitar que los recursos humanos logren la competitividad de la empresa. En ese sentido, se necesita considerar el liderazgo al identificar en él, perfiles de personalidad, estilos de conducción, de energía organizacional. De manera análoga, la gestión tendrá influencia del contexto cultural de la organización y características estructurales de estas mismas. Al asumir que el liderazgo se articula de manera colectiva sobre el desempeño. (Suárez, 2011).

Este talento humano se identifica igualmente como seres humanos, los cuales demuestran personalidad y poseen destrezas, habilidades y artes, que contribuyen a las organizaciones. En otras palabras, se identifican como fuentes de impulso para la organización. Dicho talento humano no son agentes pasivos, ni descontextualizados o paralizados por el contrario impulsan de manera significativa a la organización. (Flores-Quispe, 2019).

En paralelo con las características de multiculturalidad, desde lo holístico el talento humano tiene dimensiones las cuales son: el liderazgo, la planificación y las habilidades individuales las cuales logran su desarrollo y potencialización, sin importar cualquier meta empresarial que incida en el trabajo y sea considerada como gestor de competitividad empresarial.

Asimismo, se puede vincular este talento humano desde una orientación consciente, pragmática y con dirección a el liderazgo y la planificación, en consecuencia, estos conceptos deben considerarse como cualidades necesarias para el desarrollo de puestos de trabajo. Entonces se podrá gestionar el capital humano por medio de capacidades, conocimientos y destrezas de los empleados, sin descuidar el ambiente cambiante de las organizaciones competitivas. (Enciso y

Villamizar, 2014).

Desde la perspectiva del proceso de desarrollo de la competitividad la gestión del capital humano no solo podrá surgir de cuestiones dadas o sin control desde lo organizacional, por el contrario, se podrá gestionar desde el conocimiento y entendimiento de sus características que pueden ser gestionadas a nivel organizacional, por medio de su planificación, habilidades individuales y el liderazgo.

Para el capital humano y social, donde se logra representación capitalizable de los trabajadores o empleados especializados e integradores constituidos como uno de los activos más valiosos para las organizaciones, son resultado de la evolución de los sistemas productivos, de manera específica en la manufactura. Se adopta esta percepción, dentro del paradigma tecnológico, pero se parte específicamente del conocimiento desarrollado por el empleado. Que probablemente es el cambio tecnológico que logra explicar dentro de esta evolución, cómo se gestiona el talento humano. Sin duda el conocimiento relacionado a la capacidad importante de generar riqueza es consecuencia, de la caracterización del talento humano que puede involucrarse para aumentar el potencial de los empleados en conjunto de la competitividad empresarial, con respeto a los proyectos de vida y de trabajo de los empleados que son sumativos a las metas organizacionales, y que repuntan en la competitividad de estas organizaciones a lo largo de su gestión. (Giraldo, Jaramillo y Castillo, 2006).

Al contemplar los distintos elementos para lograr la integración holística de este capital humano, el talento humano puede considerarse como un factor relevante que influye en la consolidación de la competitividad en las organizaciones.

Esta gestión contemplada desde el liderazgo con un comportamiento responsable, al respetar el trabajo o integridad de los compañeros, con el logro de articular ideas y comunicarse con los demás, teniendo autoconfianza e interacción con el equipo de trabajo, teniendo habilidad de organizar y manejar situaciones, personas o cosas, con una conducta de cooperación, y tenacidad de poder dirigir actividades. Se visualizará con la correcta gestión de este capital. (García-Cepero, Cedeño, Cervantes, 2015).

De igual forma la capacidad de planeación, donde se determina la información necesaria para realizar alguna tarea en específico, al comprender cada paso de un total de actividades, y su misma ejecución, se logra que el trabajador enfrente los efectos o consecuencias de su labor en cada actividad destinada a cumplirse, además de lograr la eficiencia en la organización del puesto de trabajo, y se busca de manera específica las cuestiones necesarias para logro de metas, y el dominio de estrategias para de manera anticipada planear distintos escenarios, y evaluar las distintas alternativas, dificultades, así como pasos y prioridades para logro de metas organizacionales. Por igual, se es consciente de las diferentes limitaciones de recursos, y la delegación de responsabilidades buscando la especialización y sistematización de los procesos todo como una característica de logro de planificación dentro de las organizaciones, desde la gestión del talento humano. (García-Cepero, Cedeño, Cervantes, 2015).

En definitiva, el desarrollo del talento se refiere a estas capacidades de desenvolver habilidades y competencias de los mismos individuos pertenecientes a un equipo, asimismo desarrollo efectivo de acciones o actividades que estén relacionadas a su puesto de trabajo actual o futuro. Sumado a las capacidades de liderazgo, la planificación en el desarrollo individual debe buscar la optimización del talento humano para beneficio de su capitalización organizacional y humana como algo colectivo y comunitario.

Se admite que el talento individual funciona para la gestión de estas capacidades, pero en definitiva la interacción que se da en las organizaciones debe estar asegurada para garantizar dicha capacitación y condiciones de acción. La gestión del talento estará asegurada por esta interacción, ya que será un efecto multiplicador, donde la empresa logra el cumplimiento de metas por la eficacia del desarrollo del talento; y evitará el desaliento de los empleados y fomentará su compromiso con ellos mismos y en consecuencia con la organización. (Mejía-Giraldo, Bravo-Castillo y Montoya-Serrano, 2013).

MODELO DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA MULTICULTURALIDAD Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO POR MEDIO DEL LIDERAZGO Y LA PLANIFICACIÓN

Inicialmente para poder plantear el modelo que se presenta en esta investigación, es necesario determinar a nivel teórico cada una de las variables consideradas. Y en que dimensión semántica se presentan según la necesidad de identificación, para los objetivos de la investigación sobre la muestra poblacional analizada.

Considerando la independencia de la variable competitividad empresarial al ser explicada por fenómenos dentro de los capitales humanos y sociales.

El capital social como constructo de la cual parte la definición semántica, considera la dimensión de mecanismos básicos, transmiten y concretan resultados positivos al reducir costos al ser apoyados por la red y con esto conseguir el apoyo en lo social, por medio de las características de multiculturalidad. Donde los beneficios se pueden capitalizar al considerar distintas etnias, con diferentes culturas, las cuales son reconocidas por las organizaciones, y apuntalan a poder manejar los efectos de la discriminación entre estas diferencias. Traducidas a su vez como el logro de la incorporación de los inmigrantes a la cultura dominante dentro de dichas organizaciones. Posibilitando por medio de esta red, la unión de las diferencias culturales dentro de los equipos de trabajo. Lo cual incide en la percepción de la existencia de la diversidad cultural, con personas de diferencias multiétnicas, y personas de diferentes lenguajes. (Lucero y Márquez, 2018).

Debido que las relaciones laborales son enfocadas a la eficiencia, se logra que los equipos de trabajo o el trabajo individual pueda entender o estar de acuerdo en la tolerancia de las diferencias entre culturas, y por ende la importancia de conservar la diversidad de culturas en este capital.

Esta red de beneficios logrados a nivel social en los espacios urbanos, están presentes y se pueden gestionar para objetivos de competitividad en el capital humano si se considera la gestión del talento humano, por ende, el capital intelectual se identifica por la acumulación de conocimientos que generan valor para las organizaciones, compuestos por conjunto de activos intangibles (López, Montoya y

Bayona,2016) como el liderazgo y la planificación.

La variable del capital humano se presenta “para referirse a la calidad del factor trabajo, al tener inversión en educación y formación de los individuos”. (Moreno y Godoy,2012).

La teoría del capital humano explica los elementos que se pueden identificar para el éxito del trabajador ya sea en lo laboral o en las habilidades y destrezas de su propio aprendizaje, lo cual puede ser traducido en mayor productividad laboral y mejor ingreso, y el beneficio de la organización. (Angulo, Grace, Quejada y Yáñez, 2012).

Dentro del aprendizaje entendido desde el capital humano, las dimensiones de liderazgo y la planificación permiten a este capital la capacitación al desarrollo del talento humano.

Por tanto, los rasgos considerados de liderazgo tanto a nivel microeconómico. la relación de causa y efecto entre educación, productividad y salarios. En relación con la perspectiva macroeconómica “el aporte de la educación al crecimiento económico. (Del Río Cortina, Salamanca, Amórtegui, y Martínez, 2016) al mencionar sobre el enfoque del capital social en las organizaciones, hace referencia al potencial y la capacidad que se desea para la empresa internamente de la dimensión humana, incluyendo lo siguiente: compromiso entre los integrantes de proyectos, capacidad de colaborar y trabajar en equipo, ambiente de confianza, clima de estabilidad sobre el empleo”, al igual respetando principios y valores éticos, equidad en remuneración del empleo, red demográfica y con los distintos grupos, acceso a educación, realización personal, y claridad en las comunicaciones.

METODOLOGÍA

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La metodología utilizada es una investigación con un enfoque cuantitativo donde se analiza y determina cada estimación de la multiculturalidad y desarrollo del talento humano, por esta razón no es una investigación experimental. Se inició explorando cada constructo de las variables, a razón de no encontrar en la literatura revisada una perspectiva completa de estos constructos en la ciencia de la

administración. En consecuencia, dicha revisión revela que la variable independiente, competitividad empresarial, y la variable de la multiculturalidad tienen poco consenso al ser definidas por los autores y también estudiadas desde perspectivas distintas. El tipo y diseño de esta investigación están definidos por el objetivo de conocer las relaciones y/o grado de asociación entre las variables de multiculturalidad y del desarrollo de talento humano, con la competitividad empresarial. Como consecuencia, es un estudio transversal, recolectando los datos en un solo momento, teniendo una visión cuantitativa de los factores y determinando su correlación. Donde la investigación es obtenida en una sola etapa, para tener una comprensión del problema de investigación y lograr obtener realidad en el estudio observado, se utiliza análisis de ecuaciones estructurales con variables latentes para poder presentar constructos de la variable competitividad empresarial como modelo.

MUESTRA

Las organizaciones que colaboraron en contestar el instrumento diseñado participan en actividades definidas económicamente por ser o participar en procesos de fabricación de equipo de transporte, fabrican accesorios, aparatos eléctricos y equipo para la generación de energía, equipos de cómputo, equipos de comunicación y medición, así como otros equipos, sus componentes y/o accesorios relacionados con electricidad, y en fabricación de maquinaria y equipo, estas organizaciones se encuentran en los municipios de Mexicali, Tijuana y Tecate del estado de Baja California, México.

Para lograr estimaciones adecuadas para el modelo, el tamaño muestral debe ser por lo menos 200 encuestas y con ello poder evaluar adecuadamente el modelo. Es por esto por lo que se utiliza la regla de tener en la encuesta ocho veces más participantes que variables, o quince casos por cada variable superficial. (Catena, Ramos & Trujillo, 2003).

Al desconocer el número total de la población, se utilizaron quince casos por variable superficial, para el logro de evaluar tanto el modelo y sus parámetros de

forma adecuada. La estimación es por lo tanto 300 cuestionarios resueltos, en organizaciones que participan en las actividades económicas señaladas anteriormente.

MODELO DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

Después de realizada la revisión literaria, se adaptaron los indicadores e ítems para la multiculturalidad y el desarrollo del talento humano, así como para la competitividad empresarial. Varios de los ítems aquí señalados en cada variable surgen de investigaciones realizadas previamente.

Multiculturalidad	
Identidad multicultural	
1	"Me identifico con alguna etnia".
2	"Se respeta las diferentes culturas en la empresa".
3	"Se reconoce el multiculturalismo en la empresa".
Equidad étnica	
4	"Existe protección frente a la discriminación".
5	"Existe incorporación nacional de los inmigrantes".
6	"Las diferencias culturales unen al grupo de trabajo".
7	"En mi trabajo existen uniones entre diferentes grupos culturales".
Política de reconocimiento	
8	"En la empresa existe diversidad cultural".
9	"En la empresa existen personas de diferentes multiétnicas".
10	"En la empresa existen personas de diferentes lenguajes".
11	"Estoy de acuerdo en respetar las diferencias raciales".
12	"La diversidad cultural se reconoce en la empresa".
13	"Se logra conservar la diversidad de culturas en la empresa".
Desarrollo del talento humano	
Liderazgo	
14	"Un comportamiento responsable; se puede contar con él para llevar a cabo actividades / proyectos".
15	"Existe una tendencia a ser respetado por mis compañeros de trabajo".
16	"Tengo la habilidad de articular ideas con otros".
17	"Tengo la habilidad de comunicarme bien con otros".
18	"Cuento con autoconfianza cuando interactué con mis compañeros de trabajo".
19	"Presento habilidad de organizar y estructurar (manejar) las cosas, personas y situaciones".
20	"Tengo una conducta cooperativa cuando trabajo con otros".
21	"Tengo tendencia a dirigir una actividad cuando interactúo con otros".
Planificación	
22	"Sé determinar qué tipo de información o recursos son necesarios para realizar una tarea".
23	"Comprendo la relación de pasos individuales y proceso total de las actividades".
24	"Organizo bien mi trabajo".
25	"Tengo en cuenta los detalles necesarios para alcanzar una meta".
26	"Reconozco los diversos métodos alternativos para alcanzar una meta".
27	"Puedo identificar las dificultades que podrían surgir en una actividad determinada".
Habilidades individuales	
28	"Establezco pasos en un proyecto con un orden o secuencia razonables".

29	“Soy bueno para descomponer una actividad en procedimientos de paso a paso”.
30	“Establezco prioridades cuando organizo actividades”.
31	“Puedo proporcionar detalles que contribuyan al desarrollo de un plan de trabajo”.
32	“Puedo ver modos de distribuir el trabajo o asignar a la gente para completar una tarea”.

Fuente: (Lucero y Márquez, 2018). (García-Cepero, Cedeño y Cervantes 2015)

Al tener como objetivo de investigación, determinar la multiculturalidad se identifican factores socioculturales que se analizan en el concepto de competitividad y particularmente importante al estar presente en la región de análisis, los municipios de Baja California señalados con anterioridad, y a la par el desarrollo del talento humano que se ubica dentro de las organizaciones, asumiéndolo como factor interno que denota la competitividad empresarial.

El modelo presentado muestra gráficamente las relaciones que generan dependencia entre los constructos de la variable multiculturalidad, el desarrollo del talento humano, y la forma en la que inciden estos en la variable independiente; competitividad empresarial.

El análisis de modelos con ecuaciones estructurales debe proporcionar mayor flexibilidad comparados con los modelos de regresión al contar con menores restricciones, debido a que admite errores de medida en las variables dependientes y en las independientes. Al pretender contar con la representación gráfica donde se logre demostrar la sucesión de efectos entre las variables consideradas y dar a conocer la relación de reciprocidad entre dichas variables. (Ruiz, Pardo y San Martín, 2010).

El análisis que ofrece las ecuaciones estructurales tiene un grado más alto de complejidad en comparación con los modelos de regresión ya que los coeficientes son multiplicados por las covarianzas en cada variable de análisis.

Como se puede observar en los modelos las variables observables están representadas por rectángulos, las que no son observables en forma de círculo, cada error de medición se representa como variables latentes. Además se identifican las relaciones bidireccionales, las cuales son representadas por vectores curvos o flechas en los extremos, para el caso de correlación y covarianzas. Las flechas rectas identifican efectos estructurales, iniciando en la variable identificada como predictora y al final de la flecha la variable dependiente. Acompañadas con

un término de error dada la naturaleza del modelo y la misma metodología de las ecuaciones estructurales.

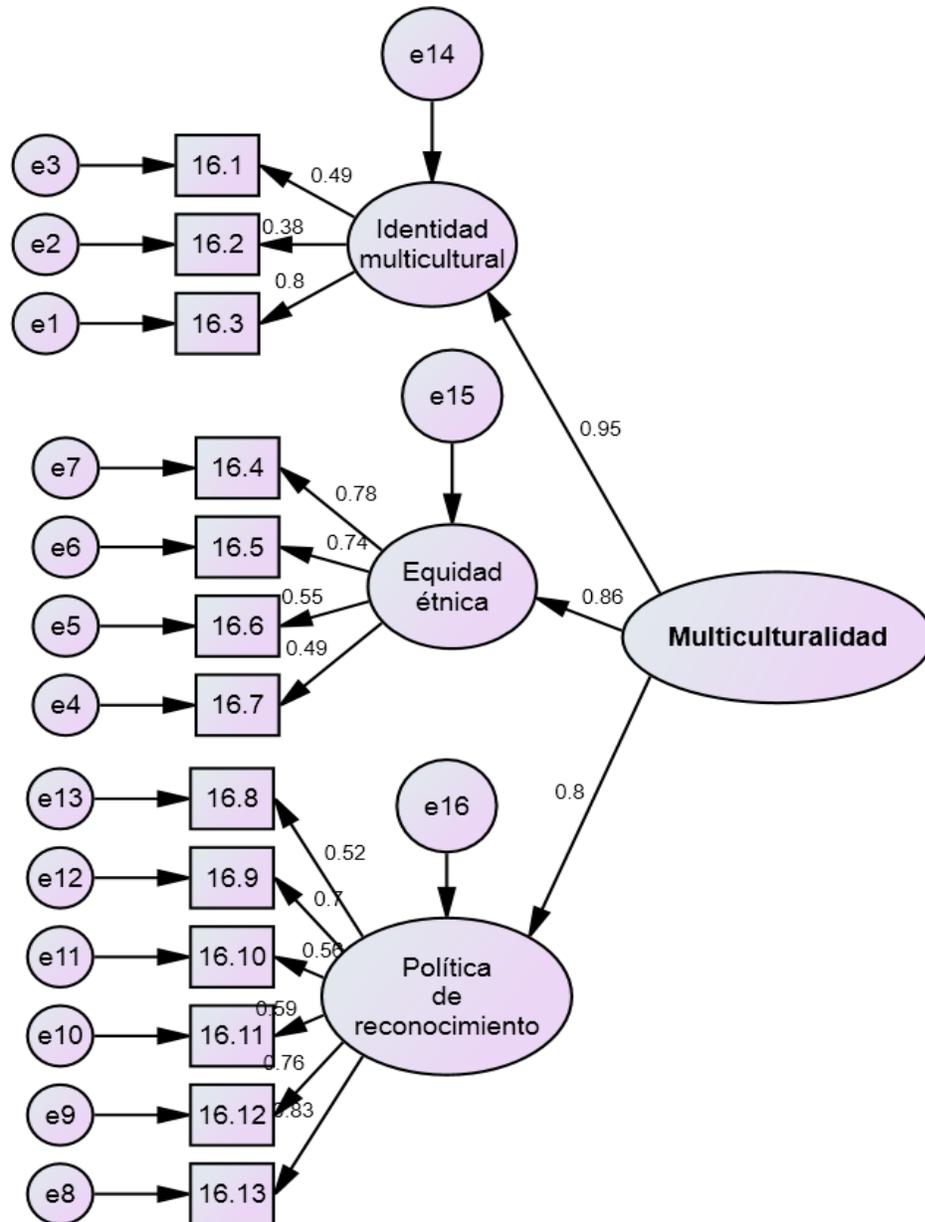
Otras de las ventajas al utilizar modelación estructural son que en el modelo grafico ya incluye las restricciones el modelo, permitiendo tener un análisis visual generado por el programa AMOS, y permite prescindir del desarrollo matemático de las ecuaciones de forma explícita. (Ruiz, Pardo y San Martin, 2010).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En consideración a la metodología señalada para esta investigación, se muestran los distintos modelos estructurales para cada variable estimada al igual que sus constructos. Para terminar con el modelo general.

Primeramente, la variable multiculturalidad y los tres constructos considerados: la política de reconocimiento, la identidad cultural y la equidad étnica. El modelo se representa con estos constructos como se puede observar en la figura 1.

Figura 1. Modelo de multiculturalidad.



Fuente: elaboración propia Programa IBM. SPSS. Amos. v. 25.0.

En el modelo de relaciones en los constructos de multiculturalidad se tienen los ítems observables, utilizados en el cuestionario, representados en el diagrama

en rectángulos. (Ítems: 17.1, 17.2, 17.3, 17.4, 17.5, 17.6, 17.7, 17.8, 17.9, 17.10, 17.11, 17.12, 17.13). El círculo (e) representa el error de medida de cada variable o constructo. Las flechas rectas representan el efecto y su origen está en la variable independiente en este caso la multiculturalidad. Al final de las flechas las variables de identidad cultural, política de reconocimiento, así como la equidad étnica como variables dependientes.

Al momento de correr con modelación estructural se puede determinar coeficientes estructurales, varianza y covarianza de las relaciones entre variables, y el error de medida de estas mismas. Igualmente permite mostrar la relación y peso de cada constructo. En la tabla 2 se pueden observar.

Tabla 2. Relaciones

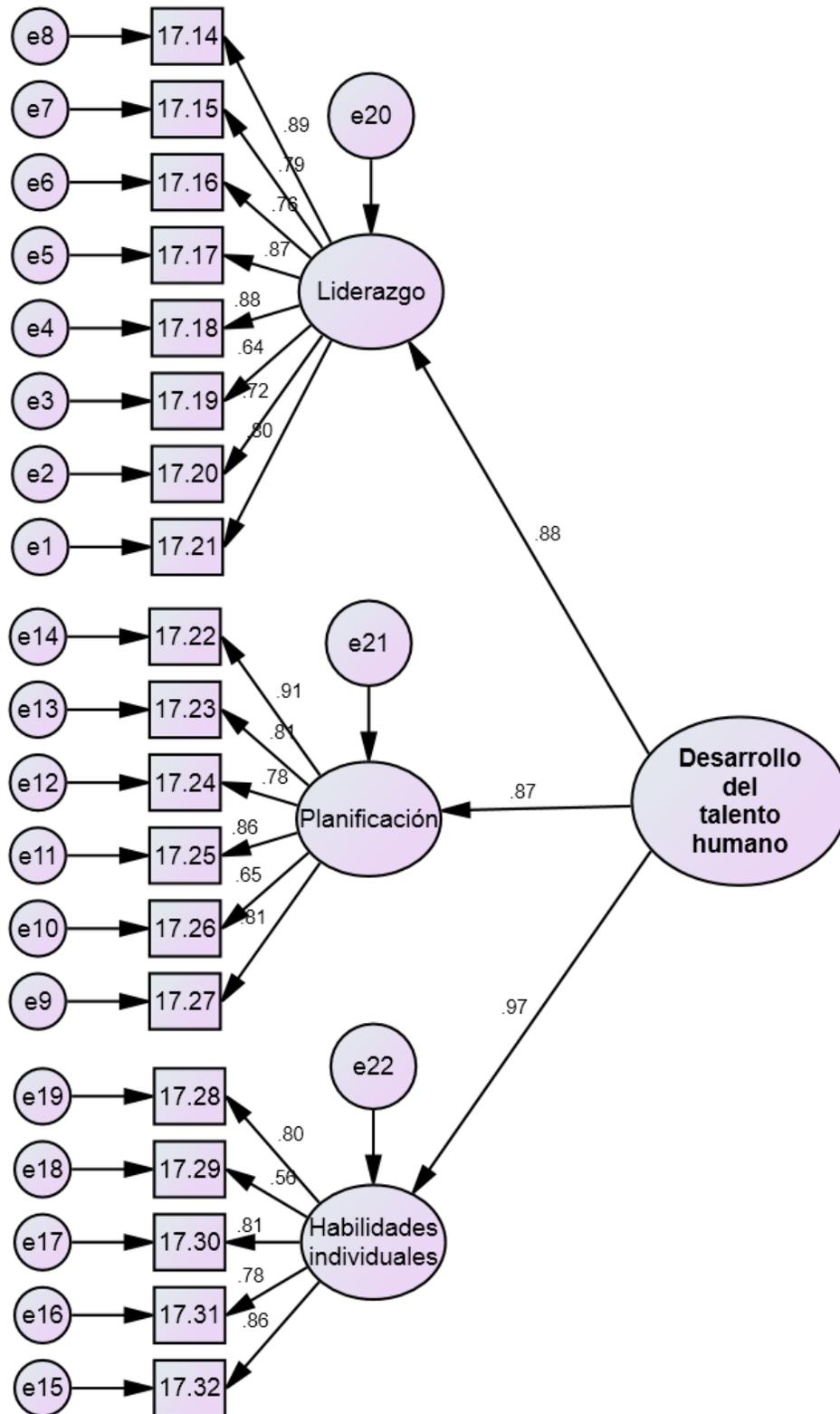
Variable: Multiculturalidad	Peso y relación
Constructo: Identidad cultural	0.95 positiva
Constructo: Equidad étnica	0.86 positiva
Constructo: Política de reconocimiento	0.80 positiva

Fuente: elaboración propia

Al analizar las relaciones y pesos de los tres constructos de la variable multiculturalidad, la relación con mayor peso es: entre multiculturalidad e identidad cultural (.95), después la segunda multiculturalidad y equidad étnica (86).

En la variable de desarrollo del talento humano y sus tres constructos. Liderazgo, planificación y habilidades individuales.

Figura 2. Modelo de desarrollo del talento humano.



Fuente: elaboración propia Programa IBM. SPSS. Amos. v. 25.0.

En el modelo de relaciones en los constructos de desarrollo humano se tienen los ítems observables, utilizados en el cuestionario, representados en el diagrama en rectángulos. (Ítems: 17.14, 17.15, 17.16, 17.17, 17.18, 17.19, 17.14, 18.3, 18.4, 18.5, 18.6, 18.7, 18.8, 18.9, 18.10, 18.11, 18.12, 18.13, 18.14, 18.15, 18.16, 18.17, 18.18, 18.19, 18.20, 18.21, 18.22, 18.23, 18.24, 18.25, 18.26, 18.27, 18.28, 18.29, 18.30, 18.31, 18.32). El círculo (e) representa el error de medida de cada variable o constructo. Las flechas rectas representan el efecto y su origen está en la variable independiente ahora el desarrollo humano. Al final de las flechas las variables de habilidades individuales, planificación, así como el liderazgo.

Al momento de correr con modelación estructural se puede determinar coeficientes estructurales, varianza y covarianza de las relaciones entre variables, y el error de medida de estas mismas. Igualmente permite mostrar la relación y peso de cada constructo. En la tabla 3 se pueden observar.

Tabla 3. Relaciones

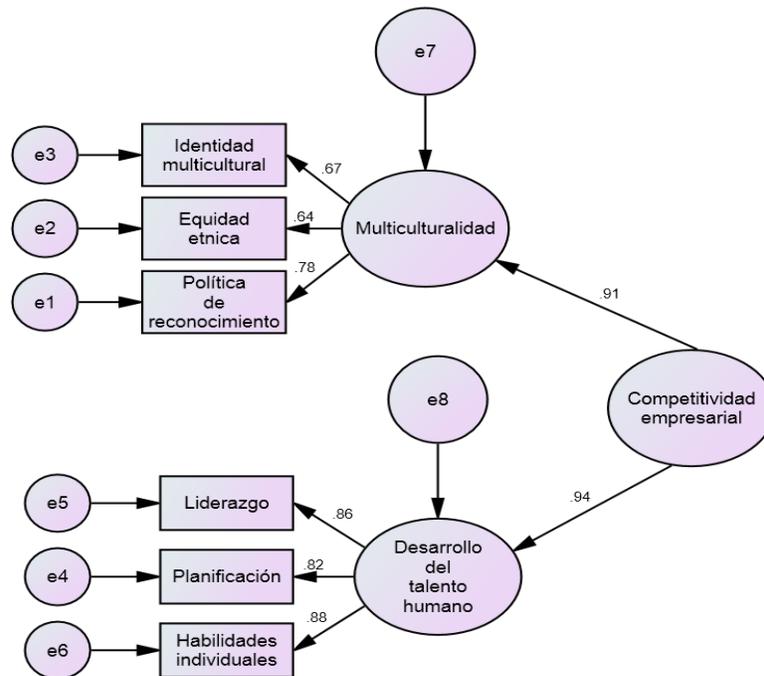
Variable: Desarrollo del talento humano	Peso y relación
Constructo: Liderazgo	0.88 positiva
Constructo: Planificación	0.87 positiva
Constructo: Habilidades individuales	0.97 positiva

Fuente: elaboración propia

Al analizar las relaciones y pesos de los tres constructos de la variable Desarrollo de talento humano, la relación con mayor peso es: entre desarrollo de talento humano y habilidades individuales (97), después la segunda desarrollo de talento humano y el liderazgo (88).

Después de conocer peso y relación de cada variable y sus constructos, se puede presentar el modelo en totalidad para la variable competitividad empresarial con la multiculturalidad y el desarrollo del talento humano.

Figura 3. Modelo de competitividad empresarial.



Fuente: elaboración propia Programa IBM. SPSS. Amos. v. 25.0.

Como se puede observar los rectángulos presentados en el modelo muestran los ítems que conforman la variable desarrollo de talento humano y la variable de multiculturalidad.

El círculo (e) representa el error de medida de cada variable o constructo. Las flechas rectas representan el efecto y su origen está en la variable independiente, para terminar, la competitividad empresarial. Al final de las flechas las variables de desarrollo de talento humano y la multiculturalidad.

Al momento de correr con modelación estructural se puede determinar coeficientes estructurales, varianza y covarianza de las relaciones entre variables, y el error de medida de estas mismas. Igualmente permite mostrar la relación y peso

de cada constructo. En la tabla 4 se pueden observar.

Variable: Competitividad empresarial	Peso y relación
Constructo: Multiculturalidad	0.89 positiva
Constructo: Desarrollo del talento humano	0.94 positiva

Fuente: elaboración propia

Según las estimaciones presentadas del análisis de regresión, ambas variables tienen relación positiva con la variable independiente competitividad empresarial. Desarrollo del talento humano (94) con un peso más alto, y para el caso de la multiculturalidad es de (89).

Los resultados permiten demostrar que la multiculturalidad tiene un impacto significativo con la variable independiente del modelo; la competitividad empresarial.

Teniendo mayor peso el desarrollo del talento humano con la competitividad empresarial demostrando al igual su impacto significativo al ser explicada en el modelo analizado.

CONCLUSIONES

Diferentes perspectivas y la constante evolución del concepto de competitividad permiten su abordaje desde nivel país, regiones, sectores, tipos de organizaciones o incluso de las teorías y enfoques que cada autor o investigador puede favorecer o predominar en el análisis que se presenta.

Las diferentes perspectivas teóricas de la competitividad muestran huecos en el entender y explicar de los diferentes elementos que se consideran en los análisis, y con esto contribuyen la diversificación de como las organizaciones buscan mejorar su desempeño competitivo.

Desde aspectos empíricos esta investigación logra tener una perspectiva de la competitividad, donde los factores abordados generan un modelo teórico y cuantitativo con las variables de multiculturalidad y el desarrollo de talento humano.

En este trabajo de investigación se aporta la visión de abordar la competitividad desde el enfoque cuantitativo, arroja evidencia empírica al relacionar las teorías que consideran la competitividad y los factores que pueden generar ventajas competitivas, en si el modelo expone de manera teórica las variables, además de las estimaciones de explicación para cada factor considerado de las variables de multiculturalidad y desarrollo del talento humano.⁷

Con la presentación de este modelo con base en ecuaciones estructurales en donde se observa las relaciones que logran explicar las variables analizadas. Competitividad empresarial con multiculturalidad (0.89), desarrollo del talento humano (0.94) generando aportes sobre el concepto de competitividad empresarial, y explica la cuantificación de estos capitales los cuales no son fáciles de observar de manera adecuada, y ofrece mejores ilustraciones de dichas relaciones, además trata de generar nuevas formas para competir en el mercado. Del mismo modo beneficia a la sociedad y a las mismas organizaciones al tener ventajas a largo plazo con los capitales que se trabajan.

REFERENCIAS

- Angulo, P., Grace, M., Quejada, P., y Yáñez C., (2012). Educación, mercado de trabajo y satisfacción laboral: el problema de las teorías del capital humano y señalización de mercado. *Revista de la educación superior*, 41(163), 51-66. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602012000300002&lng=es&tlng=es
- Álvarez, M. T., García-Álvarez, M. T., & Pérez, R. M. (2010). La gestión del capital humano en el marco de la teoría del capital intelectual: una guía de indicadores. *Economía Industrial*, (378), 45-57.
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295>
- Catena, A., Ramos, M. M. & Trujillo, H. M. (2003). Análisis multivariado. *Un manual*

para investigadores. Madrid: Biblioteca Nueva.

De-Juan-Vigaray, M. D., Meroño, M. C. P., y Bueno, M. Á. B. (2014). Multiculturalidad, interculturalidad y desarrollo personal en el EEES. *Revista de Comunicación de la SEECI*, (35), 46-63.

Del Río Cortina, A., Salamanca, Y. D. T., Amortegui, B. X. A., & Martínez, K. N. R. (2016). Estudio de variables de gestión del talento humano basada en competencias. *Mundo FESC*, (11), 91-97.

Enciso, C. E. P., & Villamizar, O. L. D. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá DC. *Suma de negocios*, 5(11), 39-48.

Fernández, Lilia, y Gutiérrez, Mirella. (2013). Social, Economic and Environmental Welfare for Present and Future Generations. *Información tecnológica*, 24(2), 121-130. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642013000200013>

Flores-Quispe, Ludwing Roald (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87),59-77. ISSN: 0120-8160.

García-Cepero, M., Cedeño, F., y Cervantes, D., (2015). Documento de orientaciones técnicas, administrativas y pedagógicas para la atención educativa a estudiantes con capacidades y/o talentos excepcionales en el marco de la educación inclusiva. *Ministerio de Educación Nacional Bogotá Colombia*.

[http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/cerrando brechas/ORIENTACIONES_M3_B31_C3% 20baja. pdf](http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/cerrando_brechas/ORIENTACIONES_M3_B31_C3%20baja.pdf).

Garzón, R. A. (2017). Importancia de implementar un modelo integrado de planeación y gestión enfocado al bienestar en el área de talento humano de las organizaciones empresariales del sector privado en Colombia.

<http://hdl.handle.net/10654/16164>.

Giraldo, A. M., Jaramillo, M., & Castillo, M. B. (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. *Revista Guillermo de Ockham*, 4(1).

Herrera, C. A. (2013). Competencias interculturales en la empresa.
<http://hdl.handle.net/10654/10535>.

Herrera, M. (2011). La evolución del desempeño en la empresa comercializadora Escambray, Propuestas de mejoras.

Hidalgo Hernández, V. (2017). Cultura, multiculturalidad, interculturalidad y transculturalidad: evolución de un término.

Lévy-Mangin, J. P., y Varela, J. (2006). Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales. Temas esenciales, avanzados y aportaciones especiales. *A Coruña: Netbiblo*.

López, G. A. M., Montoya, E. M. L., & Bayona, L. T. G. (2016). Interacción entre variables del capital humano y capital relacional para la generación de valor organizacional. *QUID: Investigación, Ciencia y Tecnología*, (26), 67-76.

Lucero Acosta, J. M., & Márquez Miramontes, B. L. (2018). "Competitividad en Empresas de Alta Tecnología con base en Capital Social, Multiculturalidad, Capital Humano & Gestión Empresarial". Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Manzini, V. (2001). Multiculturalidad, Interculturalidad: Conceptos y estrategias. *Bolonia: Universidad de Boloña*.

Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M., y Montoya-Serrano, A. (2013). El Factor Del Talento Humano En Las Organizaciones: Análisis Desde Una Perspectiva Crítica/Human Talent Factor in Organizations: Analysis From a Critical Perspective. *Ingeniería industrial*, 34(1), 2-11.

- Moreno Briceño, F., & Godoy, E. (2012). El talento humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones (human talent: An intangible capital that gives value in organizations). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67.
- Quilaqueo R, Daniel, y Torres C, Héctor. (2013). Multiculturalidad e interculturalidad: desafíos epistemológicos de la escolarización desarrollada en contextos indígenas. *Alpha (Osorno)*, (37), 285-300. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22012013000200020>
- Ruiz, M. A., Pardo, A., y San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles del psicólogo*, 31(1), 34-45.
- Suárez, Belkys (2011). Posmodernidad: Dilemas de la gestión del talento humano en el ámbito empresarial. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(7), 91-102. ISSN: 1856-9099.
- Tirzo Gómez, Jorge, y Hernández, Juana Guadalupe. (2010). Relaciones interculturales, interculturalidad y multiculturalismo; teorías, conceptos, actores y referencias. *Cuicuilco*, 17(48), 11-34. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592010000100002&lng=es&tlng=es. Anderson, B., Charles, C. & Johnson, L. (2003). *The impressive psychology paper*. Lucerne Publishing.



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
Año 13, no. 39 – Abril 2022.
España
ISSN: 1989-9300
revista.tlatemoani@uaslp

**DESEMPEÑO PROFESIONAL PERCIBIDO EN LOS EGRESADOS DEL ÁREA
DE NEGOCIOS DE LA UAMZM-UASLP EN SU INSERCIÓN EN EL CAMPO
LABORAL**

**PROFESSIONAL PERFORMANCE PERCEIVED IN THE GRADUATES OF THE
BUSINESS AREA OF THE UAMZM-UASLP IN THEIR INSERTION IN THE
LABOR FIELD**

AUTORES:

Michelle Irais Huerta Castro

180799irais@gmail.com

Dr. David Gómez Sánchez

david.gomez@uaslp.mx

M.A. Sanjuana Edith Grimaldo Reyes

edith.reyes@uaslp.mx

Dr. Ramon Gerardo Recio Reyes

reciog@uaslp.mx

Universidad Autónoma de San Luis Potosí-UAMZM

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es identificar el desempeño profesional en los egresados de las licenciaturas socio administrativas como son: licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas, licenciatura en Mercadotecnia y licenciatura en Administración de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) de



la Universidad Autónoma de San Luis Potosí en su integración al campo laboral y por ello determinar el grado de importancia que tienen en la percepción de profesores, alumnos y egresados, asimismo de los empleados que ejercen en el municipio de Rioverde, San Luis Potosí. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal y no experimental. La población se conformó por cuatro grupos de interés siendo profesores, alumnos, egresados y empleadores, aplicándose una encuesta a 433 Personas. El instrumento aplicado estuvo integrado por 40 ítems de los cuales se agruparon en siete dimensiones: conocimientos, habilidades, actitudes, capacidades, valores, relaciones sociales y desempeño específico de cada carrera, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.889. Entre los principales resultados se logró identificar que el desempeño con mayor importancia es el de valores, por el contrario, el de menor porcentaje siendo las relaciones sociales. Respecto a la asociación de agrupamientos de los desempeños con el grupo de interés que pertenece el individuo, muestran una significancia en todas las dimensiones. Por otro lado, no están asociados los desempeños con el programa educativo, teniendo solo significancia en los desempeños específicos y las relaciones sociales.

PALABRAS CLAVE: Competencias, Desempeños labores, Desempeño profesional, Egresados, Campo laboral.

ABSTRACT

The objective of this research is to identify the professional performance of graduates of socio-administrative degrees such as: a degree in Public Accounting and Finance, a degree in Marketing and a degree in Administration from the Universidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) of the Universidad Autónoma de San Luis Potosí in its integration into the labor field and therefore determine the degree of importance they have in the perception of teachers, students and graduates, as well as employees who work in the municipality of Rioverde, San Luis Potosí. The study was quantitative, descriptive, correlational, cross-sectional and non-experimental. The population was made up of four interest groups: teachers, students, graduates and employers, applying a survey to 433

people. The applied instrument consisted of 40 items, which were grouped into seven dimensions: knowledge, skills, attitudes, abilities, values, social relationships and specific performance of each career, obtaining a Cronbach's alpha of 0.889. Among the main results, it was possible to identify that the most important performance is that of values, on the contrary, the one with the lowest percentage being social relations. Regarding the association of performance groupings with the interest group to which the individual belongs, they show significance in all dimensions. On the other hand, the performances are not associated with the educational program, having only significance in the specific performances and social relationships.

KEYWORDS: Competencies, work skills, professional skills, graduate, labor field.

INTRODUCCIÓN

En todos los países, así como en México, señalan Lavín, Pedraza, y Álvarez (2008) las instituciones de educación superior, como pueden ser universidades y técnicas, desempeñan un papel trascendental en el desarrollo del capital humano en la formación de jóvenes profesionales. Por ello, en la educación convencional se espera que, mediante el provecho de los conocimientos y técnicas, los egresados estén lo aptamente capacitados para ingresar al mercado laboral, logrando establecer el vínculo entre el sistema educativo, empresarial y/o laboral. Sin embargo, se demuestra que hay diferencia estrecha de la relación entre la universidad y el sector laboral, puesto que “se indica que la relación entre oferta y demanda de recursos humanos no es la esperada”, motivo que complica a los graduados de ocupar puestos laborales, esto de acuerdo con Contreras, Juárez, y Ramírez (2018).

Por tal motivo, como lo menciona Herrero (2013), “para superar este problema, se deben asociar y colaborar ambos sistemas, esto implica que deben vincularse los empleadores en el diseño del perfil profesional y el currículo para asegurar dicha correspondencia entre el sistema educacional y el mercado laboral”. En consecuencia, permitirá que los egresados les sea más sencillo encontrar trabajo logrando cumplir las expectativas de los empresarios puesto que se beneficiaran al

contratar el capital humano que requieren. A consideración de tales motivos, se considera que el desarrollo, implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad (SGC), como es el plan estudiantil que se ofrecen en las instituciones, representa una estrategia adecuada para asegurar un desempeño efectivo en la formación de las habilidades y competencias de los futuros profesionales.

Lavín, Pedraza, y Álvarez (2008a) con respecto a los alumnos, profesores y en especial el egresado, son producto de la gestión educativa, población clave en la evaluación del funcionamiento y calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, en el tránsito en la institución para formarse tanto profesional, y posteriormente al mercado laboral, da la ventaja de conocer el grado de satisfacción, asimismo, necesidades y expectativas, información que sirve de elaboración para la revisión y actualización de los planes académicos y de la mejora continua de los procesos de gestión, que afectan el proceso de enseñanza-aprendizaje, esto con la finalidad de asegurar pertinencia en la formación profesional y cumplir con los requisitos de estos clientes.

Por ello, la Universidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), busca la mejora de calidad de los Programas Educativos (PE) de las carreras socio administrativas para su incorporación y desempeño en el campo laboral. Ante lo mencionado, surge una pregunta importante dando como objetivo a la presente investigación: ¿Las ofertas educativas que ofrece la UAMZM en el área de negocios responden a las demandas de las necesidades de la sociedad y del mercado laboral? ¿además, cuál sería su grado de importancia que tienen para los alumnos, profesores, egresados de la institución y empleadores del municipio de Rioverde, ubicado en el estado de San Luis Potosí? Por tal motivo, la UAMZM determina cuatro grupos de interés como son profesores, alumnos, egresados y empleadores de las carreras socio administrativas con la posibilidad de la retroalimentación para el programa educativo para así lograr el perfil lo más completo en competencias y habilidades de los licenciados egresados en el área de negocios.

Por consiguiente, para medir la calidad del PE, se identificaron siete desempeños para su evaluación, de los cuales fueron: conocimientos, habilidades, actitudes, capacidades, valores, relaciones sociales y desempeño específico de cada carrera. El objetivo principal de esta investigación es analizar los desempeños que el egresado necesita para insertarse en el campo laboral, y determinar el grado de importancia que tienen en la percepción de alumnos, egresados y profesores de la UAMZM de la UASLP, además de los empleadores del municipio de Rioverde, ubicado en el estado de San Luis Potosí. Y además es generar información válida y confiable que pueda ser utilizada por las comisiones curriculares de las diferentes licenciaturas de las carreras socio administrativas de la UASLP-UAMZM para poder así contribuir al perfil del egresado en los programas académicos que ofrece la universidad, permitiendo mejorar las estrategias de enseñanza, cursos y evaluaciones para así lanzar a estudiantes el cual el mercado laboral demanda.

MARCO TEÓRICO

De acuerdo con Melchiori (1988) citado por Cabrera, Weerts, y Zulick (2003) hace mención que el objetivo de toda universidad es ofrecer una calidad y efectividad institucional para la formación de profesionistas competitivos, por ello el enfoque de los logros para la evaluación de los egresados universitarios yace sobre estas variables para valorar basándose en lo que los egresados universitarios logran en los años posteriores a su titulación siendo ya ejerciendo o su situación de empleo. A continuación, algunos de los antecedentes de investigaciones nacionales e internacionales con similares objetos de estudios y variables a estudiar en la presente investigación.

En Rioverde, San Luis Potosí, se realizó una investigación con el objeto de conocer los desempeños y las competencias de los egresados de la carrera de Contaduría pública en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, considerados importantes por parte de cuatro grupos de los cuales son profesores, egresados, empleadores y estudiantes de la carrera. Esto con el motivo de determinar la relación que guardan las competencias y los desempeños con el género del encuestado. Siendo de enfoque

descriptivo cuantitativo y de diseño transversal. Teniendo una muestra de 152 individuos, aplicándose un cuestionario conformado por 35 ítems de las dimensiones a evaluar cómo fueron conocimientos, habilidades, capacidades, actitudes, valores y relaciones sociales. Entre los resultados se mostró mayor importancia al constructo de los valores, a diferencia de las relaciones sociales con menor importancia. Con respecto a las restantes dimensiones evaluadas y al género, se encontró relación con el conocimiento y las relaciones sociales, asimismo una diferencia estadísticamente significativa entre las actitudes y los grupos de interés (López-Gama, Gómez-Sánchez y Zárate-Loyola, 2011).

Por otra parte, en Rioverde, San Luis Potosí, con seguimiento con la anterior investigación, se realizó una investigación con el objetivo similar de conocer los desempeños y competencias profesionales que el egresado necesita para insertarse en el campo laboral, de todas las licenciaturas e ingenierías ofertadas por parte de la unidad y así determinar su grado de importancia en la percepción de alumnos, egresados y profesores de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP) y de los empleadores del municipio de Rioverde, San Luis Potosí, para así apoyar la actualización de los planes curriculares de la UAMZM. Aplicándose una encuesta de 35 ítems, conformando seis dimensiones de las cuales fueron los siguientes desempeños: actitudes, habilidades, valores, conocimientos, capacidades y relaciones sociales con una muestra de 456 personas. Entre los resultados se encontró que los desempeños más relevantes son los valores, seguido de las capacidades, actitudes, habilidades, conocimientos y finalmente las relaciones sociales. Por otro lado, la asociación de los desempeños con la variable grupo, en los valores, conocimientos, actitudes y relaciones sociales se mantuvo una diferencia estadísticamente significativa en su puntuación media (Gómez-Sánchez, Amador-Guillén, López-Gama y Recio-Reyes, 2012).

Así pues, un año más tarde en Rioverde, San Luis Potosí, se realizó una investigación con el objetivo de evaluar las percepciones que tienen los alumnos específicamente de la carrera de Mercadotecnia sobre el desempeño del profesor

dentro del aula en las asignaturas que se les imparten en la UAMZM de la UASLP. Teniendo una población de 125 alumnos integrantes de la unidad académica, utilizando la recolección de datos mediante el cuestionario compuesto por 9 dimensiones y con 26 ítems siendo un estudio de tipo descriptivo cuantitativo y de diseño transversal. Entre los resultados se mostró que de acuerdo con la percepción de los alumnos el “dominio en las materias” fue la dimensión que consideraron con mayor nivel educativo a los docentes que laboran en esta institución, y la de menor porcentaje fue “preparación de los temas”. Entre las recomendaciones de los autores se expone que la UAMZM resaltaron el “pedir la planeación del curso y realizar otras acciones con la finalidad de garantizar la preparación de la clase” (Gómez, Recio y Oviedo, 2013).

Por otro lado, en Tlaxcala, México se realizó un estudio a la Universidad del Altiplano (UDA) a la carrera de Ciencias de la comunicación en el cual se abordó el trayecto profesional de los egresados de la licenciatura en comunicación a partir de un análisis de sus desempeño y desarrollo profesional. En el cual los ámbitos de desempeño y las etapas de desarrollo se permitieron identificar cinco trayectorias profesionales: dos afines con la carrera, una indirectamente y dos no relacionadas. Teniendo una muestra de 352 egresados representando diez generaciones, con 250 cuestionarios, teniendo solo la disposición de 108 en total. Teniendo como resultados que la mayoría de los egresados de comunicación se desempeñan en lo que se formaron académicamente. No obstante, en su mayoría se encuentran en una etapa de desarrollo inicial, la cual “deben recorrer los comunicadores que comienzan su aventura en el campo laboral”, sin embargo, esto es significativo para los que ya tienen años en el campo laboral (Sánchez-Olavarría, 2014).

En la Universidad de Chihuahua, México, Gutiérrez, Zúñiga, y González (2012) realizaron un estudio descriptivo con el objetivo de analizar el proceso profesional y ético del programa del Contador Público con su desempeño laboral, esto dado con la percepción de los empresarios de dos municipios de la Región Centro del estado de Coahuila. En la cual se evaluaron los siguientes aspectos: Ejercicio contable, Gestión empresarial y aplicación en las áreas administrativas en la empresa,

competencia profesional contable, auditoría, leyes y reglamentos fiscales, habilidades en el manejo de software contables administrativos, habilidades sociales, así como la formación ética. Entre los resultados más notables arrojaron que el 51% y 53% de los empresarios están satisfechos con la práctica profesional y la gestión administrativa del contador; asimismo el aspecto contable y de auditoría aparece el 47% y 48% respectivamente; en lo que se refiere al área fiscal el 41% se manifestó estar totalmente de acuerdo.

Por último, en Medellín, Colombia, Jaramillo (2015) realizó una investigación para analizar el perfil del mercado laboral del egresado en la información y su aptitud con la formación profesional en Colombia. Siendo una investigación de enfoque mixto, que aplicó las técnicas de análisis documental, entrevista y encuesta, además de ser en grupo focal; permitiendo determinar las principales tendencias del mercado laboral, como son la fuerte incorporación de infraestructura tecnológica y el desarrollo de una cultura digital; el diseño y elaboración de productos y servicios especializados y con alto valor agregado; la concepción gerencial de las instituciones relacionadas con la transferencia de la información; la formación y organización de fondos bibliográficos, documentales orientados al usuario y desarrollo de investigaciones en el área. Por ello, se recalcan tendencias que requieren el desarrollo de habilidades de creatividad, flexibilidad e imaginación puesto que permitan el desarrollo de nuevos productos y la gestión innovadora de servicios. Sin embargo, la investigación concluye que existe correspondencia entre la formación profesional y los requerimientos del mercado laboral, esto haciendo recomendación del autor el necesario fortalecer las áreas como son TIC's, Administración, Análisis y Organización de la Información, Servicios, Gestión Documental; así como también en aspectos relacionados con la investigación y la docencia.

Marco Conceptual. En un concepto general se define las competencias como “propiedades de las personas en permanente modificación que deben resolver problemas concretos en situaciones de trabajo o de producción académica, con importantes márgenes de incertidumbre y complejidad técnica” de acuerdo con González, Larraín, y Espinoza (2010).

Se debe tomar en cuenta que las competencias de egreso diferencian de las competencias profesionales, si bien son derivadas de éstas, puesto que se parte de las competencias profesionales para la base de análisis, sin embargo, no cubren el cuerpo completo de la formación del egresado, que incluye la formación académica, como tanto la personal y social. A este punto los autores González, Larraín, y Espinoza (2010a) mencionan que el egresado se debe anticipar a las demandas futuras y tener las capacidades para aplicar el conocimiento científico en condiciones actuales. Se precisa que el enfoque curricular “basado en competencias” permite una mayor flexibilidad que un currículo “por competencia” el cual admite la construcción de módulos derivados de las competencias laborales específicas.

Para objetivo de la investigación se tomará como base la definición propuesta por Añorga et al. (1995) el cual define el desempeño profesional como “la capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo”.

En la tabla 1 se conceptualizan los desempeños laborales tomados en cuenta para la investigación:

Tabla 1. Conceptualización de los desempeños laborales

Desempeño	Autor	Definición
Actitudes	Festinger (1964)	Organización duradera de creencias y cogniciones, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto social definido, que por ello predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto.
Habilidades	Gatti (2005)	La manera amplia de los modos de acción y técnicas generalizadas para tratar con situaciones y problemas. Estas pueden ser de naturaleza diferente, y el espacio o campo conceptual para abordar la cuestión.

Relaciones sociales	Villalba (1993)	Conjunto de relaciones interconectadas entre un grupo de personas que ofrecen unos patrones y un refuerzo contingente para afrontar las soluciones de la vida cotidiana.
Conocimiento	Bunge (2011)	Conjunto de información que la persona adquiere como resultado de experiencia, la sumatoria de saberes que se poseen sobre un aspecto de la realidad obtenida a través de un proceso de aprendizaje que ayuda a cambiar opiniones.
Valores	Kertész (2008)	Conceptos abstractos fundamentales, que orientan la toma de decisiones y la asignación de nuestros recursos.
Capacidades	Rivera (2016)	Es el resultado del desarrollo histórico social, se forman en la actividad que lleva a cabo el hombre en las distintas formaciones económico-sociales por las que ha atravesado la humanidad.

Fuente: Elaboración propia.

METODOLOGÍA

La investigación es de enfoque cuantitativo el cual busca cuantificar los datos y en general aplicar algún análisis estadístico para así probar hipótesis (Malhotra, 2008), tratando de responder a las interrogantes de cuanto, dónde y cómo: magnitudes que puedan medirse objetivamente mismas interrogantes que se plantean en el presente estudio. Es de diseño transversal porque incluye la recolección de información de alguna muestra dada de población una sola vez (Malhotra, 2008a), como en es el caso del presente estudio que se recolectó la información solamente una vez y siendo no experimental puesto que tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos de acuerdo con Bernal (2010).

La población se encuentra conformada por todos los individuos dentro de los grupos de interés a la carrera de: Empleadores, Profesores, Egresados y Alumnos de las licenciaturas en Mercadotecnia, Administración y Contador Publica y Finanzas. El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico, aplicando el muestreo aleatorio simple y muestreo estratificado, siendo la recolección de datos la encuesta auto administrada por medios digitales entre 1 de noviembre y el 30 de noviembre del 2021, utilizando el cuestionario el cual está conformado por 7 dimensiones que agrupan diversos desempeños como: Conocimientos (5 ítems), Habilidades (4 ítems), Actitudes (8 ítems), Capacidades (6 ítems), Valores (6 ítems), Relaciones

Sociales (6 ítems) y Desempeños específicos de la carrera (5 ítems), cada afirmación fue medida a través de la escala de Likert (Grande, 2005).

La validez del instrumento se comprobó con expertos y el instrumento tiene validez de contenido. La confiabilidad se realizó la prueba de Alfa de Cronbach dando un valor de 0.889, siendo una confiabilidad satisfactoria (Bernal, 2010a).

ANÁLISIS DE RESULTADOS

PARTICIPANTES

Grupo de interés uno (alumnos): el 73% son mujeres y el 27% son hombres. La edad con mayor participación es de 22 años con un porcentaje de 25.4%, de los cuales el 94% de los estudiantes se encuentra soltero. El 32% de alumnos cursan el séptimo semestre con mayor participación, seguido de 25% de quinto y el 17% de primer semestre. Así mismo, el 67% de los alumnos manifestó que no trabaja.

Grupo de interés dos (egresados): el 64% es representado por mujeres y el 36% por hombres. La edad con mayor participación es de 24 años con un porcentaje de 23.93%, de los cuales el 88% se encuentra soltero. En cuanto a la fecha de egreso el 28.20% egreso el 2020, seguido del 20.51% en el 2019. el 62% manifestaron haber concluido los estudios de la licenciatura en 4 años, seguido de 19% en 4.5 años y de 1% en 8 años. Así mismo, el 82% se encuentra trabajando actualmente.

Grupo de interés tres (empleadores): el 57% está representado por mujeres y el 43% por hombres. El tipo de empresa que el empleador aplica es en su mayoría con 80% privada, mientras que el 20% es pública, el 51% se desempeña en el servicio, seguido del 45% de participación en el comercio y el 4% en la manufactura respectivamente. el administrador está representado por el 57% mientras que el 43% es propietario respectivamente. tamaño de la empresa de los empleadores, en su mayoría con una participación de 41% es mediana, seguido del 35% pequeña y por consiguiente 24% restante es micro empresa.

Grupo de interés cuatro (profesores): El 56% siendo mujeres y el 44% siendo hombres; de los cuales el 78% son profesores de horas clase y 22% son de tiempo

completo, con la máxima participación son 5 profesores que han impartido 4 y 5 años de clases en la UAMZM, y a su vez el 76% no dan otras clases en otros establecimientos más que solo en la UAMZM, a diferencia del 24% que también imparten clases en otras universidades o instituciones. Así mismo, el 53% si labora en otras actividades además de su trabajo en las instituciones de la UAMZM a comparación del 47% que dependen de la institución.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

A partir de los desempeños para los egresados de las carreras socio administrativas de la UAMZM se inserten en el campo laboral, representado en un cuestionario de 40 ítems de los cuales se generaron seis agrupaciones respectivamente en el orden siguiente: actitudes, habilidades, relaciones sociales, conocimientos, valores, capacidades y desempeños específicos en las carreras socio administrativas de la UAMZM.

En el gráfico 1 se muestra la importancia otorgada en cada grupo de desempeños, de acuerdo a la media. Entre los resultados, los valores son los desempeños más importantes teniendo una puntuación de 5.2379, seguido de los desempeños específicos del Programa Educativo con 5.0610, las actitudes con una media de 5.0214, capacidades con una media de 4.9846, habilidades con una media



Gráfico 1 Desempeños

de 4.9157, conocimientos con una media de 4.7774 y finalmente relaciones sociales con una media de 3.2821.

En la tabla 2 se muestra los desempeños agrupados en actitudes. Para la población analizada en este estudio, la puntuación mayor es para la calidad al prestar el servicio con una media de 5.43, seguido de buen trato al cliente con una media de 5.35. Estos desempeños se ubican con las mayores puntuaciones en los cuatro grupos en rangos de media de 5.61 a 5.23, además de la capacidad para tomar decisiones con una media de 5.37 para los profesores.

Tabla 2. Actitudes

<i>Característica del Egresado</i>	Media	Empleadores	Profesores	Egresados	Alumnos
Capacidad para tomar decisiones	5.10	4.77	5.37	5.00	5.16
Calidad al prestar el servicio	5.43	5.44	5.27	5.61	5.34
Buen trato al cliente	5.35	5.23	5.07	5.48	5.33
Dinamismo	4.88	4.94	5.06	5.06	4.69
Imagen Proyectada	4.73	4.65	4.51	4.82	4.72
Actuar de manera crítica y propositiva	4.94	5.01	4.84	5.09	4.89
Disposición de horario	4.77	4.92	4.85	4.81	4.65
Iniciativa	5.04	4.97	4.79	5.19	5.02

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS.

En la tabla 3 se muestra los desempeños agrupados en habilidades. La puntuación mayor es para la capacidad para usar los conocimientos en la práctica con una media de 5.10 seguido de trabajo en equipo con una media 4.99. Estos desempeños predominan en los cuatro grupos teniendo un rango de medias de 5.25 a 4.95; además en profesores se destaca con una media de 4.93 la capacidad para formular, gestionar y administrar proyectos.

Tabla 3. Habilidades

<i>Característica del Egresado</i>	Media	Empleadores	Profesores	Egresados	Alumnos
Capacidad para usar los conocimientos en la práctica	5.10	5.13	5.00	5.25	5.02
Actuar en un contexto global	4.72	4.72	4.70	4.81	4.65
Capacidad para formular, gestionar y administrar proyectos	4.85	4.85	4.93	4.67	4.89
Trabajo en Equipo	4.99	5.01	4.92	4.95	5.01

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS.

En la tabla 4 se muestra los desempeños agrupados en relaciones sociales. La puntuación mayor es para una buena relación con los compañeros con una media de 4.80, seguido de una buena recomendación con una media de 4.33. Estos desempeños predominan en los cuatro grupos teniendo un rango de medias de 5.02 a 3.17.

Tabla 4. Relaciones sociales

Característica del Egresado	Media	Empleadores	Profesores	Egresados	Alumnos
Conocer a alguno de los familiares del egresado	2.47	1.87	2.29	2.33	2.65
Ser de la familia	2.55	1.80	1.83	2.31	2.95
Una buena recomendación	4.33	3.93	3.17	4.46	4.52
Buena relación con los compañeros	4.80	5.02	4.80	4.72	4.76
Conocerlo desde hace tiempo	3.07	2.79	2.51	2.90	3.30
Ser amigo de la familia	2.46	2.14	1.77	2.15	2.80

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS.

En la tabla 5 se muestra los desempeños agrupados en conocimientos. La puntuación mayor es para el manejo de tecnologías con una media de 5.11 seguido del dominio de comunicación oral y escrita en su idioma con una media de 5.07. Estos desempeños predominan en los cuatro grupos teniendo un rango de medias de 5.27 a 5.05.

Tabla 5. Conocimientos

Característica del Egresado	Media	Empleadores	Profesores	Egresados	Alumnos
Dominio de comunicación oral y escrita en su idioma	5.07	5.06	5.27	5.24	4.93
Conocimientos de Inglés	4.06	3.31	3.93	4.08	4.25
Manejo de Tecnologías	5.11	5.06	5.05	5.20	5.05
Conocimiento de Software	4.79	4.98	4.97	4.73	4.74
Conocimientos teóricos sobre el área de estudio y la profesión	4.85	4.92	4.99	4.63	4.89

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS.

En la tabla 6 se muestra los desempeños agrupados en valores. La puntuación mayor es para el compromiso y responsabilidad con una media de 5.50 y la honestidad con una media de 5.44. Estos desempeños predominan en los cuatro grupos teniendo un rango de medias de 5.60 a 5.33, además en empleadores se destaca la lealtad con una media de 5.43.

Tabla 6. Valores

<i>Característica del Egresado</i>	Media	Empleadores	Profesores	Egresados	Alumnos
Lealtad	5.29	5.43	5.10	5.46	5.21
Honesto	5.44	5.43	5.48	5.60	5.33
Compromiso con la preservación del medio ambiente	4.51	4.72	4.54	4.37	4.54
Actuar con ética	5.38	5.41	5.34	5.47	5.31
Compromiso y responsabilidad	5.50	5.50	5.54	5.53	5.44
Puntualidad	5.30	5.32	5.37	5.33	5.25

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS.

En la tabla 7 se muestra los desempeños agrupados en capacidades. La puntuación mayor es para el liderazgo, negociación y comunicación con una media de 5.24 seguido de la habilidad para trabajar en forma autónoma y emprendedora con una media de 5.11. Estos desempeños predominan en su mayoría los cuatro grupos teniendo un rango de medias de 5.41 a 5.03; además se destacan el proponer e implementar soluciones en profesores y egresados con una media de 4.93 y 5.18 respectivamente, así como también la capacidad de aprender, autoevaluarse y actualizarse con una media de 5.19.

Tabla 7. Capacidades

<i>Característica del Egresado</i>	Media	Empleadores	Profesores	Egresados	Alumnos
Proponer e implementar soluciones	5.05	4.78	4.93	5.18	5.04
Capacidad para motivar y conducir hacia metas comunes	4.90	4.75	4.49	4.98	4.94
Liderazgo, negociación y comunicación	5.24	5.03	5.25	5.41	5.16
Creativo	4.65	4.59	4.54	4.66	4.64
Habilidad para trabajar en forma autónoma y emprendedora	5.11	4.91	4.91	5.16	5.13
Capacidad de aprender, autoevaluarse y actualizarse	4.97	5.19	4.87	5.04	4.89

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS.

En la tabla 8 se muestra los desempeños específicos del Programa Educativo. La puntuación mayor es para el desempeño específico 5 con una media de 5.17 y desempeño específico 1 con una media de 5.09, estos desempeños predominan en su mayoría los cuatro grupos teniendo un rango de medias de 5.26 a 5.04, además en empleadores se destaca desempeño específico 2 con una media

de 4.99 y en egresados con una media de 5.02 sobre sale el desempeño específico 3.

Tabla 8. Desempeños específicos del Programa Educativo

<i>Característica del Egresado</i>	Media	Empleadores	Profesores	Egresados	Alumnos
Desempeño Específico 1	5.09	4.94	5.26	4.91	5.18
Desempeño Específico 2	5.00	4.99	5.21	4.98	4.98
Desempeño Específico 3	4.97	4.86	4.91	5.02	5.02
Desempeño Específico 4	5.08	4.94	5.21	4.88	5.16
Desempeño Específico 5	5.17	5.14	5.24	5.04	5.24

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS.

ANÁLISIS CORRELACIONAL

Dentro del análisis de datos, se investigó también la asociación entre cada uno de los agrupamientos hechos por los desempeños con los grupos de estudio, entre ellos y dentro de los mismos grupos.

H1 Los desempeños de los egresados de las licenciaturas del área de negocios de la UAMZM están asociados al grupo de interés que pertenece el individuo.

En la tabla 9 se muestra el resumen de la asociación entre cada grupo de los desempeños evaluados con el grupo de interés al que pertenece. La asociación se presenta en el desempeño específico de las carreras ($F=11.591$, $Sig.=0.000$).

Tabla 9. ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Actitudes	Entre grupos	6.788	2	3.394	8.412	0.000
	Dentro de grupos	173.482	430	0.403		
	Total	180.270	432			
Habilidades	Entre grupos	9.984	2	4.992	8.746	0.000
	Dentro de grupos	245.439	430	0.571		
	Total	255.423	432			
Relaciones Sociales	Entre grupos	63.699	2	31.849	25.249	0.000
	Dentro de grupos	542.416	430	1.261		
	Total	606.115	432			
Conocimientos	Entre grupos	20.167	2	10.083	16.536	0.000

	Dentro de grupos	262.212	430	0.610		
	Total	282.378	432			
Valores	Entre grupos	18.000	2	9.000	19.886	0.000
	Dentro de grupos	194.610	430	0.453		
	Total	212.610	432			
Capacidades	Entre grupos	6.313	2	3.157	5.420	0.005
	Dentro de grupos	250.417	430	0.582		
	Total	256.731	432			
Desempeños específicos del Programa Educativo	Entre grupos	17.355	2	8.677	11.591	0.000
	Dentro de grupos	321.916	430	0.749		
	Total	339.270	432			

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS.

De acuerdo con lo anterior, existe evidencia para aceptar la hipótesis de la investigación, puesto que los grupos de interés integrado por alumnos, profesores, egresados y empleadores determinan la puntuación de los desempeños evaluados los cuales fueron desempeños específicos de las carreras, actitudes, habilidades, relaciones sociales, conocimientos, valores y capacidades.

H2 Los desempeños de los egresados de la UAMZM están asociados al programa educativo que pertenece el individuo.

En la tabla 10 se muestra el resumen de la asociación entre cada grupo de los desempeños evaluados con el programa educativo al que pertenece. La asociación se presenta en el desempeño específico de las carreras ($F=2.619$, $Sig.=0.050$).

Tabla 10. ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Actitudes	Entre grupos	0.839	3	0.280	0.669	0.572
	Dentro de grupos	179.431	429	0.418		
	Total	180.270	432			
Habilidades	Entre grupos	0.258	3	0.086	0.145	0.933
	Dentro de grupos	255.165	429	0.595		

	Total	255.423	432			
Relaciones Sociales	Entre grupos	22.491	3	7.497	5.511	0.001
	Dentro de grupos	583.624	429	1.360		
	Total	606.115	432			
Conocimientos	Entre grupos	1.554	3	0.518	0.791	0.499
	Dentro de grupos	280.824	429	0.655		
	Total	282.378	432			
Valores	Entre grupos	0.165	3	0.055	0.111	0.954
	Dentro de grupos	212.445	429	0.495		
	Total	212.610	432			
Capacidades	Entre grupos	2.237	3	0.746	1.257	0.289
	Dentro de grupos	254.494	429	0.593		
	Total	256.731	432			
Desempeños específicos del Programa Educativo	Entre grupos	6.101	3	2.034	2.619	0.050
	Dentro de grupos	333.169	429	0.777		
	Total	339.270	432			

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS.

De acuerdo con lo anterior, existe evidencia para rechazar la hipótesis de la investigación, puesto que los grupos de interés integrado por alumnos, profesores, egresados y empleadores no determinan la puntuación de los desempeños evaluados los cuales fueron actitudes, habilidades, conocimientos, valores y capacidades, excepto por las dimensiones las cuales son desempeños específicos del programa educativo (Sig.=0.050) y relaciones sociales (Sig.=0.001).

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados, de los siete desempeños profesionales se llega a las siguientes conclusiones. El desempeño con mayor importancia es el de valores, seguido de los desempeños específicos del Programa Educativo, actitudes, capacidades, habilidades, conocimientos y finalmente relaciones sociales.

Dentro del desempeño de valores, resulta más relevante el compromiso y la responsabilidad. Dentro de los desempeños específicos de las carreras, la característica que más sobresale es para el desempeño específico 5. De las actitudes el desempeño con la puntuación más alta es para la calidad al prestar el

servicio. Para las capacidades, las caracterizaciones del egresado más importantes son el liderazgo, negociación y comunicación. Respecto a las habilidades, el más importante es para la capacidad de usar los conocimientos en la práctica. En los conocimientos resulta de mayor importancia el manejo de tecnologías. Finalmente, en las relaciones sociales sobresale más la buena relación con los compañeros.

De acuerdo con la asociación de agrupamientos formados por los siete desempeños, se aceptó la primera hipótesis que dicta que los desempeños de los egresados de las licenciaturas socio administrativas de la UAMZM están asociados al grupo de interés que pertenece el individuo, teniendo una significancia en todas las dimensiones.

Esto debido a que los grupos de interés perciben de forma diferente la importancia de las competencias, por ello se identificaron para los grupos de interés la diferencias en la importancia de los desempeños profesionales, para los alumnos cobra mayor importancia las habilidades (4.93) y las relaciones sociales (3.43), para los egresados las actitudes (5.09) y capacidades (5.04), posteriormente los profesores los conocimientos (4.83) y el desempeño específico de la carrera (5.16), mientras que los empleadores les dan más importancia a los valores (5.28) en el campo laboral.

Sin embargo, para la segunda hipótesis los desempeños de los egresados de la UAMZM no están asociados al programa educativo, teniendo solo significancia en los desempeños específicos y las relaciones sociales, con lo que se puede concluir que el programa educativo no determina el grado de importancia de los desempeños profesionales.

Como recomendación se sugiere que los resultados se utilicen para actualizar el perfil de egreso de cada uno de los programas del área estudiada, así como el diseño curricular y la actualización de programas analíticos que se ofertan dentro las carreras profesionales como Contaduría pública y finanzas, Mercadotecnia y Administración, esto con el propósito de la crear perfiles congruentes con el campo laboral para su correcta inserción y adaptación del egresado universitario. Además de lo anterior se deben de adoptar nuevos enfoques

de enseñanza, así como también de aprendizaje, esto de acuerdo a las nuevas competencias.

REFERENCIAS

Añorga, J., Colado, J., Che, J., & Valcárcel, N. (1995). *Glosario de términos de la Educación*. La Habana: CENESEDA, ISPVJV.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3era ed.). Bogotá, Colombia: PEARSON .

Bunge, M. (2011). *Teoría del Conocimiento*. España: Origen del Conocimiento. 2(8), 3-4.

Cabrera, A., Weerts, D. J., & Zulick, B. J. (2003). Encuestas a egresados: tres fundamentos conceptuales en el seguimiento de egresados universitarios. *Métodos de análisis de la inserción laboral de los universitarios.*, 55, 1234-1242. Obtenido de http://200.6.99.248/~bru487cl/files/libros/Tendencias/pdf/Insercion_laboral.pdf#page=56

Contreras, M., Juárez, J., & Ramírez, B. (Julio-Diciembre de 2018). Evaluación de las competencias en el plan de estudios de tres licenciaturas en turismo en Puebla, México: Percepciones de los estudiantes. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17), 665-687. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n17/2007-7467-ride-9-17-665.pdf>

Festinger, L. (1964). *Conflict, decision and dissonance*. Stanford: U. Press.

Gatti, B. (2005). Habilidades cognitivas y competencias sociales. *Enunciación*, 10(1), 123-132. Obtenido de <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/enunc/article/view/462/708>

Gómez, D., Recio, R., & Oviedo, R. (Enero-Junio de 2013). Evaluación al desempeño docente de los profesores de la Licenciatura en Mercadotecnia. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*(10), 1-17. Obtenido de <https://1-11.ride.org.mx/index.php/RIDSESECUNDARIO/article/viewFile/671/657>

Gómez-Sánchez, D., Amador-Guillén, B., López-Gama, H., & Recio-Reyes, R. (Mayo-Agosto de 2012). Desempeños profesionales percibidos en el egresado para su inserción en el campo laboral: caso UASLP-UAMZM. *TECNOCIENCIA Chihuahua*, 6(2), 123-132. Obtenido de <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/682/748>

González, L., Larraín, A., & Espinoza, O. (Mayo de 2010). Asistencia Técnica en la Implementación de una Reforma Curricular en el Pregrado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile. Santiago, Chile. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Luis-Gonzalez-Fiegehen/publication/275275496_Incorporacion_del_concepto_de_competencia_en_el_diseno_curricular_universitario_2010-15/links/5536deac0cf2058efdea9562/Incorporacion-del-concepto-de-competencia-en-el-diseno

Grande, I. (2005). *Marketing de los Servicios*. Madrid : ESIC Editorial .

Gutiérrez, L., Zúñiga, J., & González, E. (7 de Septiembre de 2012). Percepción del sector empresarial sobre el desempeño laboral del Contador Público egresado de la FCA de la UA de C. Chihuahua, Chihuahua, México. Obtenido de <http://festivalgnu.fca.uach.mx/apcam/2014/04/05/Ponencia%2015-UACoah-Monclova.pdf>

Herrero, R. (2013). Adquisición de competencias profesionales a través de estrategias metodológicas basadas en tecnologías de la información y comunicación en el marco del espacio europeo de educación superior. Universidad de Córdoba, España.

Jaramillo, O. (2015). Pertinencia del perfil de los profesionales de la información con las demandas del mercado laboral. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 38(2), 111-120. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179038631003.pdf>

Kertész, R. (2008). Valores: Definiciones, verificación y modificación vinculaciones con las autorreparentalización. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología*

Humanista(58), 137-141. Obtenido de http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_58.pdf#page=139

Lavín, J., Pedraza, N., & Álvarez, M. (2008). Modelo Sistema de Gestión de Calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje en México. *Visión Gerencial*(2), 345-354. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545879011.pdf>

López-Gama, H., Gómez-Sánchez, D., & Zárate-Loyola, M. (Julio-Septiembre de 2011). Competencias y desempeños de los egresados de Contaduría pública de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México. *CienciaUAT*, 6(1), 61-64. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/378f13f2c741175c6050676f2436a449/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2069501>

Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta ed. ed.). México: Pearson.

Rivera, N. (2016). Las capacidades humanas desde la perspectiva psicológica del profesional competente. (U. d. Habana., Ed.) *Universidad de Ciencias Médicas de La Habana.*, 30(4). Obtenido de <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/912/447>

Sánchez-Olavarria, C. (2014). Los egresados de comunicación y el mercado laboral: un estudio de trayectorias profesionales. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 5(13), 40-54. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2007287214719523?token=78068CC686D9D550323F2E5FF85E0B2EACCD266E5A1AF4DAF38D255C860247252EFB8A52F93EF868FDFAF36F0A0C4A8C&originRegion=us-east-1&originCreation=20211125172623>

Villalba, C. (1993). Redes sociales: Un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria. *Psychosocial Intervention*, 2(4), 69-85. Obtenido de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1993/vol1/arti6.htm>