



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

UANL

ISSN: 2007-1191



FACPYA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

InnOvaciOnes de NegOciOs®

Año 20 Número 40 Julio - Diciembre 2023



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN®

Universidad Autónoma de Nuevo León

Dr. Santos Guzmán López
Rector

Dr. Juan Paura García
Secretario General

Dr. Jaime Arturo Castillo Elizondo
Secretaria Académica

Dr. José Javier Villarreal Álvarez Tostado
Secretaría de Extensión y Cultura

Lic. Antonio Ramos Revillas
Director de Editorial Universitaria

Dr. Luis Alberto Villarreal Villarreal
Director de la Facultad de Contaduría Pública y Administración

Dra. María de Jesús Araiza Vázquez
Editor en jefe

M.A.E. Jesús Cardona Salinas
Editor

Lic. Miguel Ángel Vázquez Gutiérrez
Lic. Eduardo Alejandro Blanco Siller
Editores de sección

D. G. Carlos David Villanueva Valtierrez
Diseño de Portada

DERECHOS DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS, *Innovaciones de Negocios*® Año 20, No 40, julio-diciembre 2023, es una publicación semestral editada y publicada por la Universidad Autónoma de Nuevo León a través de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, Av. Pedro de Alba s/n, Cd. Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México, C.P. 66451. Teléfono: + 52 81 13404431, <https://revistainnovaciones.uanl.mx>, Editor responsable: Dra. María de Jesús Araiza Vázquez. Reserva de derechos al uso exclusivo No. 04-2009-061218273900-102, E-ISSN: en trámite, ISSN impreso: 2007-1191 ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Licitud de Título y Contenido: No. 14,921, otorgado por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas de la Secretaría de Gobernación. Registro de marca ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial: 1172050. Responsable de la última actualización de este Número, la Coordinación de Publicaciones, Secretaría de Investigación, Facultad de Contaduría Pública y Administración, 27 de octubre del 2023.

Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente la postura del editor.

Prohibida su reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del editor.

Impreso en México
Todos los Derechos Reservados
©Copyright 2023
revinnova.negocios@uanl.mx

InnOvaciOnes de NegOciOs©

Editor en jefe

Dra. María de Jesús Araiza Vázquez (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Consejo editorial

Dr. Adriano Moura de Fonseca Pinto (Universidad Estacio de Sa Brasil)

Dr. Alberto Zapater (University ESAN)

Dr. Daniel Valera (Universidad San Martín de Porras)

Dr. Enrique Pozo Cabrera (Universidad Católica de Cuenca)

Dr. Gang Chen (University of Foreign Languages)

Dr. Jesús Gerardo Cruz Álvarez (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. Otto F. Von Feigenblatt (Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras de España)

Dr. Vicente M. Ripoll Feliu (Universidad de Valencia)

Dr. Wilfredo Giraldo (Universidad San Martín de Porres)

Dra. Melissa Mecham (City University of Seattle)

Dra. Paola Plaza Casado (Universidad Rey Juan Carlos de Madrid España)

Dra. Paula Villalpando Cadena (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dra. Sandra Escamilla Solano (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Comité editorial

Dr. Adrián Wong Boren (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. Alfonso López Lira Arjona (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. David Ceballos Hornero (Universidad de Barcelona)

Dr. Eduardo Javier Treviño Saldívar (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. Elías Alvarado Lagunas (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. Federico Guadalupe Figueroa Garza (Autónoma de Nuevo León)

Dr. Gustavo Juan Alarcón Martínez (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. Heriberto García Núñez (Texas A&M International University)

Dr. Jean Dr. Charles Cachon (Laurentian University)

Dr. José Nicolás Barragán Codina (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. José Ricardo Salazar Garza (Universidad de Monterrey)

Dr. José Sánchez Gutiérrez (Universidad de Guadalajara)

Dr. Josep María Argilés Bosch (Universidad de Barcelona)

Dr. Juan Paura García (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. Juan Rositas Martínez (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. Klender Aimer Cortez Alejandro (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. Luis Alberto Villarreal Villarreal (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. Luis Arturo Rivas Tovar (Instituto Politécnico Nacional)

Dr. Yves Robichaud (Laurentian University)

Dra. Adriana Segovia Romo (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dra. Jeyle Ortiz Rodríguez (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dra. Karla Annett Cinthia Sáenz López (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dra. María Teresa Sorrosal (Universitat Rovira i Virgili)

Dra. Martha del Pilar Rodríguez García (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dra. Mónica Blanco Jiménez (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dra. Roxana Saldívar del Ángel (Universidad Autónoma de Nuevo León)

InnOvaciOnes de NegOciOs®

Año 20 Número 40 Julio - Diciembre 2023 ISSN: 2007-1191

Contenido

- Noriega-Morales, P.; Galaviz-Ramírez, G. M.; Sánchez-Ruiz, L. L. & Méndez-Huerta, A. / Habilidades Intrapersonales e Interpersonales como Características para Garantizar el Éxito de un Sistema de Gestión. (Intrapersonal and Interpersonal Skills as Characteristics That Guarantee the Success of a Management System) **1**
- Seijas-Rodríguez, B.; Sáenz-López, K. A. C. & Sena-Urdiales, I. E. / Política Fiscal. Una Revisión Sistemática de la Literatura. Estudio Bibliométrico. (Fiscal Policy. A Systematic Review of the Literature Bibliometric Study) **21**
- Ramos-Godinez, C.; Cruz-Álvarez, J. G. & Hernández-Ponce, O. E. / Factores que Inciden en el Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales: Validez de Contenido y Confiabilidad de un Instrumento de Medición. (Factors That Affect Organizational Performance in Rural Msmes: Content Validity and Reliability of a Measurement Instrument) **34**
- Muñoz-Puche, A.; Jiménez-Zarco, A. I. & Izquierdo-Yusta, A. / Investigación de los Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías 4.0 en las Empresas del Sector del Mueble. (Research on the Factors that Affect the Adoption of 4.0 Technologies in Furniture Sector Companies) **53**
- Martínez-Sepúlveda, V. S. / Participación Ciudadana y el Uso de la Tecnología Como Estrategias en las Organizaciones Públicas que Mejora la Gobernanza en Nuevo León. (Citizen Participation and the Use of Technology as Strategies in Public Organizations That Improve Governance in Nuevo León) **73**
- Rico-Martínez, N. F.; Hernández-Campos, A.; Cruz-Álvarez, J. G. & Guerra-Moya, S. A. / Propuesta de un mecanismo de control para la materialidad de las operaciones contables y fiscales de los contribuyentes en México. (Proposal for a control mechanism for the materiality of the accounting and fiscal operations of taxpayers in Mexico) **89**
- Culebro-Martínez, R. / Alfabetización Financiera y Desempeño de las MIPYMES en el Estado de Veracruz, México. (Financial Literacy and Performance of Smes in the State of Veracruz, Mexico) **116**
- Mauricio-Salas, M. P.; Blanco-Jiménez, M. & Galindo-Mora, J. P. / Factores que se Pueden Integrar Desde una Perspectiva Teórica a Una Estrategia de Mercadotecnia para Atraer a los Estudiantes de Universidades. (Factors That Can Be Integrated from a Theoretical Perspective to a Marketing Strategy to Attract University Students) **134**

InnOvaciOnes de NegOciOs 20(40): 01-20

© 2023 UANL, Impreso en México (ISSN: 2007-1191)

Fecha de recepción: 30 de Noviembre del 2022. Fecha de aceptación: 04 de Julio del 2023

<https://revistainnovaciones.uanl.mx/>

DOI: <https://doi.org/10.29105/revin20.40-409>

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales como Características para Garantizar el Éxito de un Sistema de Gestión

(Intrapersonal and Interpersonal Skills as Characteristics That Guarantee the Success of a Management System)

Noriega-Morales, Paulina*

Galaviz-Ramírez, Giovanni Mauricio♦

Sánchez-Ruiz, Laura Lizbeth♥

Méndez-Huerta, Ana♠

Abstract Nowadays, the implementation of an effective Management System is essential for economic, technologic and productive organizational performance, however, the work team members represent a key factor for a correct execution of the processes and the systems success. The purpose of this study is to identify, present background information, investigate and analyze the characteristics of the work team members that guarantee the success of a Management system, where it is considered that intrapersonal and interpersonal skills, elements of emotional intelligence, enhance organizational performance and optimize effectiveness. Through statistical analysis of results, the influence, importance and relation of intrapersonal and interpersonal skills of the members with the success of a Management System are identified.

Clasificación JEL: I, C1, D6, D7, D8

Resumen Hoy en día, la implementación de un Sistema de Gestión efectivo es esencial para el desempeño económico, tecnológico y productivo de una organización, sin embargo, los integrantes del equipo de trabajo representan un factor clave para la correcta ejecución de los procesos y el éxito de los sistemas. El presente estudio tiene como propósito identificar, investigar y analizar las características, así como los antecedentes de los integrantes de un equipo de trabajo que garantizan el éxito de un Sistema de Gestión, donde se considera que las habilidades intrapersonales e interpersonales, elementos de la Inteligencia Emocional, favorecen el desempeño organizacional y optimizan la efectividad. Mediante el análisis

* Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México Av. 21 Sur, 1103 Barrio de Santiago Tel. (+52) 222 2299 400. paulina.noriega@upaep.edu.mx. <https://orcid.org/0009-0005-2563-2615>

♦ giovannimauricio.galaviz@upaep.edu.mx. <https://orcid.org/0009-0002-0222-1299>

♥ lauralizbeth.sanchez@upaep.edu.mx. <https://orcid.org/0009-0003-9503-0666>

♠ ana.mendez@upaep.edu.mx

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales

estadístico de resultados se identifica la influencia, importancia y relación de las habilidades intrapersonales e interpersonales de los miembros con el éxito de un Sistema de Gestión.

Palabras Clave: Éxito organizacional, Habilidad interpersonal, Habilidad intrapersonal, Inteligencia Emocional, Sistema de Gestión.

Introducción

El acelerado ritmo del desarrollo tecnológico y de la globalización mundial han hecho que las organizaciones a nivel nacional e internacional vean a la innovación, la tecnología y la calidad en cada una de sus áreas como factores clave para mantener su competitividad, siendo esto fundamental para la sostenibilidad económica, la evolución y el crecimiento de las mismas (Carmona-Fuentes et al., 2015).

Así, las empresas de producción y servicios tratan de incorporar una estandarización en todos sus procesos para garantizar la calidad y una correcta ejecución por parte de sus miembros y, de esta manera, identificar las áreas de oportunidad, la necesidad de implementación de medidas correctivas y la posibilidad de una mejora continua. Debido a esto, la implementación de un Sistema de Gestión (SG) sólido y con un buen funcionamiento constituye un factor esencial para el desempeño económico, tecnológico y productivo de una organización.

De acuerdo a la Organización Internacional de Estandarización (ISO por sus siglas en inglés), un SG se define como “un conjunto de elementos y actividades relacionados y coordinados que interactúan, y que estableciendo políticas y objetivos, dirigen y controlan la organización con el fin de lograr dichas metas” (ISO, s.f.) y esta organización se ha encargado de desarrollar diversas normas, como el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión Ambiental (SGA) o el Sistema de Gestión de la Energía (SGEn), entre otros, con el fin de ayudar a las empresas y organizaciones a ser más eficientes y reducir las fallas en sus procesos y resultados.

Sin embargo, los integrantes del equipo de trabajo, es decir, el capital humano, representan un factor clave para la correcta ejecución de los procesos y tareas de una organización, por lo que se considera que los miembros cuentan con ciertas características que garantizan el éxito del SG dentro de las empresas.

Con esta perspectiva, existe interés por desarrollar las habilidades de los miembros reconociendo la importancia de la inteligencia emocional, pues su efecto no se limita únicamente a un buen rendimiento de los empleados sino a una satisfacción laboral, mejor adaptación al cambio, el fortalecimiento del

compromiso de la organización, el desempeño y a promover la salud dentro del ambiente laboral, así como al éxito del SG implementado por las organizaciones.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo identificar, mediante un análisis estadístico, las características de los integrantes de un equipo de trabajo que garantizan el éxito de un SG y se propone que esas características son variables pertenecientes a la Inteligencia Intrapersonal e Interpersonal como parte de la Inteligencia Emocional, que se relacionan con un efectivo desempeño laboral, influyendo directamente en los resultados del SG.

Marco teórico

Inteligencia Emocional (IE).

La inteligencia emocional según Bar-On (1997) se refiere a un conjunto de habilidades y capacidades que permiten a las personas reconocer, entender y manejar sus propias emociones, así como las emociones de los demás. Asimismo, propuso un modelo de IE que se basa en cinco dimensiones principales:

1. **Conciencia emocional:** La capacidad de identificar y comprender las propias emociones, así como reconocer cómo las emociones influyen en los pensamientos y comportamientos.
2. **Manejo emocional:** La habilidad para manejar y regular las emociones de manera efectiva, evitando reacciones impulsivas y controlando el estrés.
3. **Autonomía emocional:** La capacidad de confiar en uno mismo y tener una actitud positiva hacia uno mismo, así como la habilidad para tomar decisiones y actuar de manera independiente.
4. **Competencia social:** La habilidad para establecer y mantener relaciones saludables y satisfactorias con los demás, así como la capacidad para comunicarse de manera efectiva y resolver conflictos.
5. **Habilidad para adaptarse:** La capacidad de adaptarse y enfrentar los cambios y demandas del entorno de manera efectiva, así como la habilidad para superar obstáculos y recuperarse de situaciones difíciles.

Según Bar-On (1997), la IE es un factor importante para alcanzar el bienestar psicológico y el éxito en la vida, ya que permite a las personas relacionarse de manera efectiva con los demás, manejar el estrés ante

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales

diversas situaciones, manejar las emociones negativas, y tomar decisiones más saludables.

Por otro lado, Gardner (2003) define a la inteligencia como la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas; al definir la inteligencia como una capacidad, se convierte en una habilidad que se puede desarrollar; en este contexto, estas habilidades han tomado gran importancia en el área organizacional al grado de estudiarse como características de los miembros de las empresas, tanto a nivel operativo como directivo. Y así, se considera que la IE es una destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en cada una de las actividades que se desarrollen, así como también permite desarrollar hábitos mentales que favorezcan la productividad y el desempeño laboral (Araujo & Leal, 2007).

Para un mejor entendimiento, Goleman (1998) define la IE, dentro de un contexto aplicado al trabajo, como “la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales”, además, demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control sobre sus emociones, mayor motivación y son generadores de entusiasmo, saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en el estado de ánimo de los demás (De la Rosa, 2012; López & Martínez, 2014).

Desde los trabajos expuestos por Gardner en el 2003, el concepto de IE comenzó a estar presente en los estudios para aportar al desarrollo de ésta entre sus miembros, pues el efecto de la IE no sólo se ve reflejado en el mayor rendimiento obtenido, sino que su influencia se extiende a la satisfacción laboral de las personas, y de manera más amplia, a una mejor adaptación al cambio y fortalecimiento del compromiso con la organización (Carmeli, 2003; Moral & Ganzo 2008).

Dada la relevancia que ha tomado la IE como elemento a considerar en los miembros de un equipo de trabajo, cada vez son más las empresas, especialmente las grandes empresas, que son conscientes de que su contribución y responsabilidad corporativa social es promover la salud y mejorar los lugares de trabajo, y así generar un ambiente laboral sano mediante un estilo de liderazgo adecuado y adaptado a las necesidades y cultura de las organizaciones, teniendo así un impacto importante en el

funcionamiento de las mismas, lo que se manifiesta en las estrategias, estructuras y sistemas adoptados (López & Martínez, 2014).

El estudio de las emociones y la salud en el trabajo es un campo de investigación que se enfoca en comprender cómo las emociones experimentadas por los empleados en el entorno laboral pueden afectar su bienestar y salud.

En cuanto a la propuesta de evaluación presentada por Moreno (2010), se basa en la medición de diferentes aspectos relacionados con las emociones y la salud en el trabajo. Esta propuesta incluye los siguientes elementos:

- Emociones en el trabajo: Evalúa las emociones experimentadas por los empleados durante su jornada laboral, incluyendo emociones positivas (como satisfacción y alegría) y emociones negativas (como estrés y frustración).
- Exigencias emocionales: Examina las demandas emocionales a las que los trabajadores están expuestos en su trabajo, como lidiar con clientes difíciles o enfrentar situaciones estresantes.
- Recursos emocionales: Mide los recursos internos y externos que los empleados pueden utilizar para gestionar sus emociones de manera saludable, como el apoyo social, la autonomía en el trabajo y las habilidades de afrontamiento.
- Bienestar psicológico: Evalúa el estado de bienestar y salud mental de los trabajadores, considerando aspectos como la satisfacción laboral, el nivel de estrés y la satisfacción con la vida en general.

La evaluación propuesta por Moreno (2010) busca comprender y analizar la relación entre las emociones, el trabajo emocional y la salud en el trabajo. Esto permite identificar áreas de mejora en el entorno laboral y desarrollar estrategias para promover un ambiente emocionalmente saludable, reducir el estrés y mejorar el bienestar de los empleados mediante una gestión empática (González & Terlato, 2020).

Por otro lado, Montero (2011) analiza los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional como enfoques estructurados y sistemáticos utilizados por las organizaciones para identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales con el objetivo de prevenir accidentes, lesiones y enfermedades ocupacionales. Estos sistemas proporcionan un marco de trabajo para que las organizaciones desarrollen políticas, procedimientos y prácticas que promuevan un entorno de trabajo seguro y saludable.

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales

Dentro de la Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner (2003) en la que se habla de la IE, se encuentra la Inteligencia Personal que, según este autor, se compone por las habilidades intrapersonales y las habilidades interpersonales, las cuales son características, dentro de un equipo de trabajo, de importancia a considerar en el presente estudio.

Inteligencia Intrapersonal

La inteligencia intrapersonal es la capacidad de acceder a los sentimientos y emociones propios, utilizarlos positivamente para guiar el comportamiento y la conducta del mismo sujeto, además de permitir comprender a los demás y su comportamiento para relacionarse de una mejor manera con las personas (Gardner, 2003).

Dentro de esta inteligencia, se consideran las siguientes competencias individuales de acuerdo a Olaz (2009):

Liderazgo Personal: Es la capacidad de persuadir, orientar e influir sobre uno mismo, buscando el desarrollo de conocimientos, capacidades y habilidades personales y profesionales (Olaz, 2009). Se incluyen para el estudio las variables de indulgencia e impulsividad refiriéndose al grado en el que las personas tratan de controlar sus impulsos y deseos, basadas en las 6 Dimensiones Culturales de Hofstede (2011), la capacidad de autocontrol y de autodesarrollo.

Adaptación y flexibilidad: Es la facultad por la que la persona es capaz de amoldarse al entorno, a la situación y/o a las circunstancias sin que ello genere contradicciones o conflictos entre sí mismo, el puesto que ocupa y el medio en el que ha de desenvolverse (Olaz, 2009). Para el estudio se incluyen las variables de adaptación a los cambios en el ambiente laboral, la capacidad de inclusión respecto a los miembros de un equipo de trabajo y la capacidad de reacción ante diversas circunstancias que se puedan presentar dentro de la organización.

Inteligencia Interpersonal.

La inteligencia interpersonal es la capacidad que permite constituir una imagen precisa de cada uno de nosotros; es la habilidad de percibir y establecer distinciones en los estados de ánimo, las intenciones, las motivaciones y los sentimientos de otras personas, y de esta manera, entender y comprender a los demás (Gardner, 2003).

Dentro de esta inteligencia, se consideran las siguientes competencias individuales de acuerdo a Olaz (2009).

Iniciativa y Proactividad: Es la predisposición a crear condiciones que buscan atenuar circunstancias de naturaleza adversa a lo inicialmente proyectado. Se incluyen para el estudio las variables de cultura organizacional en cuanto a qué tanto se involucra e identifica el individuo con la cultura de la empresa, conocer acerca de su contexto y su identidad con la misma, disposición como cualidad para el trabajo en equipo y el grado de evasión a la incertidumbre en el ambiente laboral.

Análisis de Problemas y toma de decisiones: Se comprende como una habilidad relacionada con la evaluación de diversas situaciones, enmarcadas en un contexto específico, donde se hace necesaria la solución de los conflictos en tiempo y forma. Se incluyen para el estudio las variables de tolerancia a la frustración a los errores de los demás miembros de un equipo de trabajo y ante la sensación de fracaso de errores propios cometidos por la persona, la actitud, la búsqueda de soluciones y la capacidad de respuesta ante los errores.

Objetivos del estudio

- Identificar las características de los integrantes de un equipo de trabajo que garantizan el éxito de un Sistema de Gestión.
- Examinar la relación de las habilidades intrapersonales e interpersonales, por medio de un análisis estadístico, con el éxito de un Sistema de Gestión.

Hipótesis

- H₀: Las habilidades intrapersonales e interpersonales de los empleados influyen en el éxito del SG.
- H₁: Las habilidades intrapersonales tienen una relación positiva y directa con el éxito del SG.
- H₂: Las habilidades interpersonales influyen directamente en el éxito del SG.
- H₃: Los integrantes de un equipo de trabajo que manejan adecuadamente sus emociones logran cumplir efectivamente sus objetivos
- H₄: Involucrar y promover la participación como integrante de un equipo se relaciona directamente con la capacidad de comunicación de los miembros.
- H₅: La capacidad de adaptación y flexibilidad ayuda a que los miembros de un equipo de trabajo alcancen sus objetivos a mediano/largo plazo.
- H₆: La tolerancia a la frustración ante los errores propios en el ámbito laboral afecta directamente a las habilidades intrapersonales e interpersonales.

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales

Metodología

De acuerdo a los objetivos planteados, se realizó un análisis a partir del procesamiento de datos del instrumento de investigación, el cual fue una encuesta mediante Formularios de Google, aplicada a 41 personas vía online con las siguientes características: ser estudiantes de posgrado de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP) y que actualmente se encuentren laborando en una organización con un Sistema de Gestión certificado, con el fin de analizar e identificar las características de los miembros, con base a las hipótesis planteadas alrededor de las inteligencias en el marco de la IE, que garantizan el éxito de los SG de las empresas donde laboran. Para la obtención de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\begin{gathered} \textit{Tamaño de Muestra Finita} \\ n = \frac{z^2 * p * q}{e^2} \quad (1) \end{gathered}$$

Donde:

n = Tamaño de muestras buscado.

z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza. Para este caso se plantea del 90%.

e = Error de estimación máximo aceptado. Se plantea del 5%.

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado.

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

En este contexto, se definió un intervalo de confianza del 90%, ya que se trata de un estudio donde se desconoce el total de la población con el perfil antes descrito y de una investigación que carece de algunos otros modelos matemáticos. De igual manera, bajo las mismas consecuencias antes mencionadas, se definió la estimación del error en su máximo permitido: 5%.

Tras una exploración visual y automática a través de Machine Learning en Google Colab, se concluyó que la probabilidad de éxito fue del 96%, teniendo únicamente un participante sobre el total cuyos datos indican una probabilidad de baja relación entre inteligencia emocional y el ámbito laboral.

Al sustituir los valores en la fórmula el resultado fue de 41.31, por lo que se redondeó a 41 encuestados en total como muestra, a los cuales se les hizo llegar el instrumento de investigación. Parte de ella constaba de preguntas abiertas para medición cualitativa, mientras que la mayoría se diseñaron con una escala Likert de 1 a 5, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo", esto así con el fin de obtener la mayor cantidad de puntos posibles midiendo una mayor presencia de inteligencia emocional con mayor puntuación conseguida.

El 53% de los encuestados corresponden al género femenino y el 47% al género masculino, siendo el 90% de ellos de edades de entre 20 y 39 años, con diversas licenciaturas cursadas, que abarcan desde medicina, ciencias biológicas, ciencias sociales, humanidades y hasta ingeniería, de los cuales el 87% estudia actualmente una maestría y el resto un doctorado o especialidad. Los sistemas de gestión a los que pertenecen corresponden principalmente a calidad (66.7%), ambiental (40%), energético (20%), de riesgos (26.7%) y alimentos (3.3%), tomando en cuenta que pueden tener más de un sistema de gestión en su organización.

Validación

Para validar estadísticamente el instrumento de investigación, se utilizó el coeficiente del Alpha de Cronbach, donde la fiabilidad de la encuesta debe ser mayor a 0.75. En la Ecuación (2) se ve que la fiabilidad de la encuesta fue de 0.923 con preguntas abiertas y preguntas cerradas con Escala Likert de 1 a 5, donde:

K es el no. de ítems (41), ΣSi^2 es la sumatoria de varianzas de los ítems y St^2 es la varianza de la suma de los ítems y α el Coeficiente del Alpha de Cronbach.

Coeficiente del Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\Sigma Si^2}{St^2} \right] = 0.923 > 0.75 \quad (2)$$

Dentro de las Habilidades Intrapersonales se realizaron preguntas para identificar el grado de Liderazgo personal y Adaptación y flexibilidad, y en las Habilidades Interpersonales, se mide la Iniciativa y proactividad y el Análisis de problemas y toma de decisiones. Las respuestas se analizaron mediante distintos métodos estadísticos para la comprobación de las hipótesis y nivel de relación entre variables.

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales

Resultados

En la primera pregunta abierta en cuanto a percepción personal sobre la IE, el 100% de los encuestados reconocen que la inteligencia intrapersonal e interpersonal les permite tener un mejor desempeño en el ámbito laboral, tomar mejores decisiones relacionadas a sus actividades, y desenvolverse efectivamente en su puesto de trabajo para una mejor cohesión al cumplir con las tareas y metas asignadas, y considerando los resultados cualitativos de la encuesta, identifican que la introspección personal (conocerse a sí mismos) y el establecer relaciones funcionales (entender a los demás) les permite establecer estrategias para una mejor forma de trabajo y un buen desempeño laboral.

Validación de las Hipótesis

Por medio de Pruebas T con nivel de significancia de 0.05 se validó la hipótesis general (H0) con un resultado de $P=0.362$, sustentando que las habilidades intrapersonales e interpersonales de los empleados influyen en el éxito del sistema de gestión.

En la Tabla 1 se observan los resultados promedio y la desviación media de las características de los miembros de distintas empresas consideradas dentro de las habilidades intrapersonales e interpersonales, donde presentan altos niveles de inteligencia emocional.

Tabla 1. *Valores promedio de habilidades intrapersonales e interpersonales.*

Variables		LP	AF
Habilidad Intrapersonal	Media	4.33	4.51
	N	41	41
	Desviación	0.48	0.08
		IP	AT
Habilidad Interpersonal	Media	4.47	4.46
	N	41	41
	Desviación	0.18	0.41

Nota: LP- Liderazgo Personal, AF- Adaptación y Flexibilidad, IP- Iniciativa y Proactividad, AT- Análisis de problemas y Toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia.

Habilidades Intrapersonales

Con un resultado de $P=0.146$ dentro de las Pruebas T con nivel de significancia de 0.05, se validó (H1) donde sustenta que las habilidades intrapersonales tienen una relación positiva y directa con el éxito del SG.

Noriega-Morales, P., Galaviz-Ramírez, G. M., Sánchez-Ruiz, L. L., & Méndez-Huerta, A.

El método de ANOVA valida que los integrantes de un equipo de trabajo que manejan adecuadamente sus emociones logran cumplir efectivamente sus objetivos y tareas (H3), debido a que la media esperada fue >4.0, pero se condiciona por la sensación de fracaso por parte de los miembros al haber cometido algún error propio, ya que la media de la variable fue de 3.63<4.0.

Habilidades Interpersonales

De acuerdo a la Prueba T, (H2) afirma que las habilidades interpersonales influyen directamente en el éxito del SG no es válida y se condiciona por la variable de sensación de fracaso al cometer un error, obteniendo un valor de P=0.

Relación entre variables

Mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson, se presentan las variables en una matriz de correlación que se puede observar en la Figura 1, donde, con ayuda de un formato condicional, se encontraron las relaciones que indicaban cierta correlación, sólo aquellas igual o mayores a 0.6.

Figura 1. Matriz de Correlación de Pearson

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19
C2	0.57																		
C3	0.044	0.44	C3-C4																
C4	-0.136	0.364	0.649	C4-C8															
C5	0.012	0.303	0.329	0.455	C5-C10,6,9														
C6	0.273	0.244	0.144	0.247	0.622														
C7	0.132	0.293	0.426	0.467	0.196	0.332													
C8	0.198	0.283	0.487	0.614	0.341	0.41	0.386												
C9	-0.116	0.073	0.291	0.294	0.613	0.345	0.124	0.273											
C10	0.087	0.257	0.299	0.294	0.637	0.466	0.197	0.102	0.586	C10-C14									
C11	0.347	0.572	0.258	0.307	0.498	0.6	0.612	0.392	0.304	0.482									
C12	0.185	0.202	0.207	0.284	0.284	0.111	0.164	0.203	0.442	0.557	0.199								
C13	0.337	0.366	0.207	0.145	0.191	0.557	0.41	0.277	0.333	0.51	0.588	0.37							
C14	0.277	0.296	0.282	0.476	0.639	0.491	0.193	0.483	0.43	0.666	0.448	0.39	0.39	C14-C20					
C15	0.256	0.184	0.083	0.037	0.137	0.383	0.044	0.043	0.338	0.513	0.343	0.087	0.566	0.44					
C16	0.277	0.207	0.152	-0.048	-0.086	-0.182	-0.067	-0.089	-0.101	0.35	0.153	0.377	0.066	0.089	0.083	C16-C17			
C17	0.188	0.112	0.176	0.063	0.006	-0.016	-0.076	-0.018	0.074	0.388	0.024	0.266	0.11	0.294	0.187	0.592			
C18	0.388	0.162	0.227	-0.01	-0.112	-0.042	0.135	0.195	-0.012	0.286	0.384	0.221	0.29	0.211	0.345	0.773	0.463		
C19	0.065	0.159	0.211	0.389	0.03	0.082	0.238	0.192	0.246	0.332	0.126	0.407	0.192	0.442	0.067	-0.051	0.179		
C20	0.058	0.101	0.25	0.496	0.592	0.272	0.242	0.315	0.355	0.584	0.359	0.484	0.178	0.765	0.136	0.247	0.288	0.307	0.311

Fuente: Elaboración propia.

Para fines de una visualización más práctica, se nombraron las siguientes variables con los códigos correspondientes de C1 a C20:

- C1: Conocerse a sí mismo permite tomar mejores decisiones
- C2: Estar familiarizado con la misión, visión y objetivos de la empresa.

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales

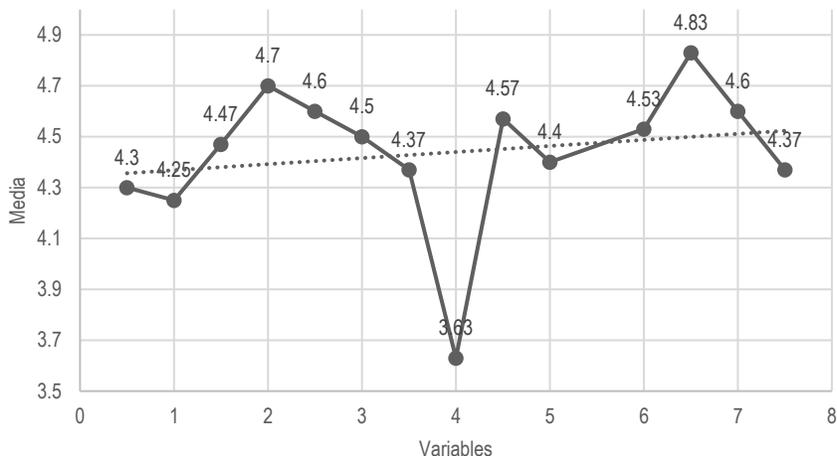
- C3: Sentirse identificado con los valores de la empresa.
- C4: Sentirse satisfecho con el empleo actual.
- C5: Estar informado sobre el contexto actual de la organización.
- C6: Tener disposición para obedecer nuevas estrategias en la empresa.
- C7: Actualizarse en herramientas para un mejor desempeño laboral.
- C8: Ser tolerante a las opiniones y aportaciones del equipo de trabajo.
- C9: Ser paciente cuando alguien más comete un error en el trabajo.
- C10: Superar con facilidad la sensación de fracaso ante una tarea.
- C11: Contar con una actitud positiva frente al cambio.
- C12: Manejar adecuadamente emociones, estrés y presión en el trabajo.
- C13: Organizar adecuadamente los tiempos para cumplir los objetivos.
- C14: Adaptarse fácilmente a los cambios en el campo laboral.
- C15: Considerarse una persona autodidacta
- C16: Comunicarse adecuadamente con miembros del equipo de trabajo.
- C17: Involucrarse y promover la participación de todos los integrantes del equipo de trabajo.
- C18: Comunicar adecuadamente dudas o problemas en el área laboral.
- C19: Actuar rápida y decididamente en momentos de crisis.
- C20: Considerar que el puesto de trabajo actual ayudará a lograr las metas y objetivos personales a mediano y largo plazo.

De esta manera, se confirma (H4), donde involucrar y promover la participación como integrante de un equipo se relaciona directamente con la capacidad de comunicación de los miembros, y (H5) donde la capacidad de adaptación y flexibilidad ayuda a que los miembros de un equipo de trabajo alcancen sus metas y objetivos a mediano y largo plazo.

Dentro de estos resultados, no sólo se logró validar las hipótesis de relación entre variables, sino que también permitió hacer un análisis global de qué variables influyen entre sí y cuáles son condicionantes.

Por ejemplo, se identifica que la variable de Tolerancia a la frustración ante los errores propios afecta directamente a las habilidades intrapersonales e interpersonales de los miembros (H6), tal como se muestra en la Gráfica 1 de intervalos de las variables con los valores medios, siendo determinante con un valor de 3.63 para el cumplimiento de las demás variables, donde muestra cómo todas se encuentran en un rango >4.0 y la tolerancia en un puntaje más bajo.

Gráfica 1. *Gráfica de intervalos de las variables*



Fuente: Elaboración propia.

Y, por otro lado, por medio de la Matriz de Correlación de Pearson (Figura 1) se obtuvieron los siguientes resultados de relación entre variables, tanto de las habilidades intrapersonales como las interpersonales:

Relación entre variables C3 – C4 – C8

El sentirse identificado con los valores de la organización (C3) está relacionado con la percepción de sentirse satisfecho con el empleo actual (C4) con una $r=0.649$. Por otro lado, dicha satisfacción se encuentra también relacionada con la percepción de tolerancia y apertura a opiniones y aportaciones de otros miembros del equipo (C8) con una $r=0.614$.

Relación entre variables C16 – C17

La facilidad de comunicarse adecuadamente con los miembros del equipo de trabajo (C16) está fuertemente correlacionada con la búsqueda de la integración y participación de los demás integrantes del equipo (C17) con $r=0.773$, la correlación más alta en todo el estudio.

Relación entre variables C5 – C6 – C9 – C10 – C14

Estar informado sobre el contexto actual de la organización (C5) se encuentra correlacionado con tener la disposición para obedecer nuevas indicaciones, procedimientos y/o estrategias en la empresa (C6) con una $r=0.622$. También tiene una correlación con considerarse paciente cuando alguien comete un error en el proceso de trabajo (C9) con una $r=0.613$, una correlación con la

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales

capacidad de superar con facilidad la sensación de haber fracasado ante una tarea (C10) con una $r=0.637$ y, de igual manera, una correlación con considerarse una persona que se adapta fácilmente a los cambios en el campo laboral (C14) con $r=0.639$.

Relación entre variables C6 – C11 – C7

Una actitud positiva frente al cambio (C11) se correlaciona con dos variables interesantes, por un lado, con la disposición a obedecer nuevas indicaciones y/o procedimientos y/o estrategias en la empresa (C6, $r=0.6$), y por otro, con la búsqueda de actualización en cuanto a herramientas y conocimientos para un mejor desempeño laboral (C7, $r=0.612$).

Relación entre variables C10 – C14 – C20

Otra correlación que cabe destacar es la adaptación al cambio en el ámbito laboral (C14) con la capacidad para superar con facilidad la sensación de haber fracasado ante una tarea (C10, $r= 0.666$), así como la percepción de que el trabajo actual está ayudando a lograr las metas y objetivos personales a mediano y largo plazo (C20), con una de las correlaciones más altas en esta investigación, siendo un valor de $r= 0.765$.

Discusión

Con los resultados obtenidos se refleja que los integrantes de un equipo de trabajo cuentan con un nivel alto de habilidades intrapersonales e interpersonales, lo que valida la hipótesis general del estudio (H0), y confirma que influyen en el éxito del SG, como se observó en los Valores Promedio mostrados en la Tabla 1. El efecto de la IE no se limita solo a un buen rendimiento de los empleados sino a una satisfacción laboral, mejor adaptación al cambio y el fortalecimiento del compromiso con la organización y el desempeño, con lo que el 100% de los encuestados se identifica, y tal como lo sustentan Carmona, et al. (2015) en su estudio “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”, estas habilidades son la base para el desarrollo e implementación de un eficiente comportamiento, y en las empresas, influye de manera positiva en el SG implementado.

Sin embargo, de acuerdo al nivel de significancia de las características analizadas, la variable de Tolerancia a la frustración ante los errores que comete el propio integrante influye de manera negativa en la relación de las inteligencias, principalmente la interpersonal (H2), con el éxito del SG y condiciona a la persona en cuanto a comunicación efectiva, involucrar y

promover la participación de los demás, en ser paciente y la capacidad de adaptación a diversas situaciones (H4) (H5). Aunque los miembros cuenten con dichas capacidades, manejen de forma apropiada sus emociones y cumplan efectivamente sus objetivos y tareas, si no tienen un nivel alto de tolerancia a la frustración, todas las variables se ven afectadas y no permiten la efectividad del SG (H6), y esto es lo que muestra la Gráfica 1.

La tolerancia a la frustración es un factor determinante de las personas en el ámbito laboral ya que afecta su desempeño e impide el desarrollo de la IE, y debido a que se considera que los miembros son un punto clave para la correcta ejecución de las tareas y procesos, afecta a la variable de satisfacción laboral. Como lo comprueban Moral & Ganzo (2008) en su estudio sobre la “Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en los trabajadores”, la IE y su desarrollo aportan a la optimización del rendimiento laboral y a un mayor nivel de calidad en los procesos llevados a cabo por los trabajadores.

Tomando como base la Matriz de Correlación de Pearson con las variables relacionadas expuestas en los resultados, se observó que el sentirse identificado con los valores de la organización (C3) está relacionado con la percepción de sentirse satisfecho con el empleo actual (C4) indicando que existe un mayor sentido de éxito en el ámbito personal cuando se labora en una empresa con la que se comparte la forma de pensar y de actuar. Por otro lado, esta satisfacción se relaciona con la percepción de tolerancia y apertura a opiniones y aportaciones de otros miembros del equipo (C8) y esto infiere que, al compartir los valores con la empresa, se está rodeado de personas que además comparten la misma forma de ver la vida, y esto facilita concordar con los miembros del equipo de trabajo, evitar conflictos y llegar así al sentimiento de éxito.

Como menciona De la Rosa (2012) en el artículo “Joyerías José Luis, un Sistema de Gestión equilibrado y apasionado” para el premio Capital Humano, la importancia de la inteligencia emocional radica en conocerse asimismo para saber la aportación que dará cada individuo a la organización y que “permite saber el grado de sinergia del equipo, sus valoraciones y orientaciones para poder mejorar su rendimiento y desarrollo”. Entonces, si ocurre lo contrario y los grupos comparten experiencias de estrés, es probable que sus miembros tiendan a expresar emociones similares, lo que da lugar a un clima emocional negativo de la unidad de trabajo. Sin embargo, cabe resaltar que el liderazgo puede jugar un papel importante para la formación de un clima emocional positivo en el equipo de trabajo.

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales

Por otro lado, la facilidad de comunicarse adecuadamente con los miembros del equipo de trabajo (C16) está fuertemente correlacionada con la búsqueda de la integración y participación de los demás integrantes del equipo (C17). Esto permite destacar que la pieza clave para una correcta integración y por lo tanto una consecuente sinergia organizacional es la comunicación. Ella ha sido la base de la humanidad desde su existencia, y la correlación tan estrecha entre dichas variables demuestra una vez más que el éxito del trabajo en equipo y por consiguiente del SG dependerá en su mayoría de la eficiencia de la comunicación. Como mencionan López & Martínez (2014) “el estilo de liderazgo solucionador significa que se estimula a los trabajadores que contribuyen con la solución de los problemas, los involucran en sus responsabilidades y decisiones, además de buscar información para analizar y resolver sus problemas”.

El estar informado sobre el contexto de la organización (C5) es una variable que se relaciona con la disposición de los miembros para obedecer nuevas indicaciones, procedimientos y/o estrategias en la empresa (C6) e indica que cuando se cuenta con mayor información sobre las condiciones actuales que se estén viviendo en la empresa, aumenta la disposición a la innovación, ya que se conoce de una manera más intrínseca las cambiantes necesidades y las nuevas estrategias para enfrentar las adversidades.

También, considerarse paciente cuando alguien comete un error (C9) indica que existe una mayor apertura al error cuando se conoce de manera más cercana el entorno de la empresa, demostrando empatía al entender lo complicado del proceso, la probabilidad de error, agentes externos que pudieran causar los errores. Y esto sustenta que “las empresas exitosas, ágiles, innovadoras, capaces de avizorar oportunidades antes que sus competidores, deben estar apoyadas en una gestión empática. Los líderes empáticos propician una mayor motivación y productividad, lo que se traduce en mejores resultados” (González & Terlato, 2020).

Además, la relación nuevamente de C5 con la capacidad de superar con facilidad la sensación de haber fracasado ante una tarea (C10) es similar a la inferencia anterior, donde conocer mejor el contexto actual puede permitir una mejor aceptación del fracaso personal, entendiendo así que no es 100% responsabilidad del individuo, sino que también existen factores en el contexto que podrían llevar a ese error: baja en la demanda por bear market, inflación, fenómenos sobrenaturales, entre otros. Y, la relación de C5 con considerarse una persona que se adapta fácilmente a los cambios en el campo laboral (C14) muestra que estar informado permite un mayor dinamismo en el ámbito laboral y personal, ya que al estar actualizado se puede tomar mejores decisiones ad

hoc a las circunstancias, demostrando así mayor adaptación, una de las principales características, si no es que la más importante, en cualquier SG.

Una actitud positiva frente al cambio (C11) se relaciona, por un lado, con la disposición a obedecer nuevas indicaciones, procedimientos y/o estrategias en la empresa (C6), y por el otro, con la búsqueda de actualización en cuanto a herramientas y conocimientos para un mejor desempeño laboral (C7). Con esto se infiere que una actitud positiva frente al cambio es la clave para tener la disposición tanto de seguir nuevas reglas, como de seguir formándose, estudiando y preparándose para las nuevas necesidades y demandas. Montero (2011) sustenta en su trabajo que “el uso que se dé a los datos... puede hacer mucho en la mente y los corazones de los integrantes de una organización dada, con frecuencia con un impacto muy positivo” (p.12-18) estimulando al individuo para ir de una fase en que sólo piensa en sí mismo, a una en la que piensa en los demás individuos, siendo esto un factor clave en la IE.

Finalmente, otra correlación que cabe destacar es la adaptación al cambio en el ámbito laboral (C14) con la capacidad para superar con facilidad la sensación de haber fracasado ante una tarea (C10), así como la percepción de que el trabajo actual está ayudando a lograr las metas y objetivos personales a mediano y largo plazo (C20), lo que sugiere que la adaptación al cambio es fundamental para lograr afrontar con mejor disposición los errores propios y dejarlos atrás para enfocarse en las metas de cara al futuro; la adaptación es la clave para dejar el pasado en paz y centrarse en forjar un nuevo futuro.

Conclusiones

El análisis realizado para el estudio permite concluir que las habilidades intrapersonales e interpersonales, lejos de pensarse como características aisladas del ámbito laboral, es importante que las organizaciones y empresas las consideren para buscar y promover el desarrollo de las mismas como parte de la Inteligencia Emocional y la salud en el trabajo.

El entendimiento de estas habilidades como características esenciales de los empleados aportará mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño organizacional, además de propiciar el desarrollo del sentido de pertenencia y el crecimiento del trabajo significativo, que resulta en la implementación efectiva de los SG abarcando la calidad en la ejecución de los procesos. También, ayuda a comprender cómo influyen las emociones y actitudes humanas y cómo repercute en la implementación de diversos sistemas;

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales

mientras las organizaciones se preocupen por el desarrollo de la IE de sus empleados, aumentarán los resultados de éxito de los Sistemas de Gestión (Moral & Ganzo, 2008).

A pesar de que la tolerancia a la frustración y sensación de fracaso afecta directamente al desempeño de los trabajadores, no debe considerarse como una limitación negativa, sino como un área de oportunidad de estudio e investigación que permita a las organizaciones implementar estrategias para el desarrollo y fortalecimiento de la IE de sus miembros y un punto de partida para un cambio de visión del Recurso Humano dentro del ámbito empresarial.

En conclusión de esta gran sección de relación entre variables anteriormente analizadas (C5 – C6 – C7 – C9 – C10 – C14 – C20), al estar mejor informado sobre las circunstancias presentes en el contexto de la organización, se puede desarrollar una mejor respuesta ante el cambio y aceptar los errores tanto ajenos como propios, lo que permite ayudar a superar lo que ya ha sucedido, para darle continuidad a la formación de estrategias con una actitud positiva, pues un ejemplo claro de incertidumbre se ha observado con el trabajo a distancia que en años recientes se vivió debido a la pandemia por COVID-19, que no es pretexto para lo antes mencionado, ya que Rojas, et al. (2022) concluyeron en su trabajo “Factores de riesgo psicosocial en trabajadores universitarios: un estudio comparativo antes y durante el COVID-19” que la percepción de riesgos psicosociales en ambas condiciones, virtual y presencial, no reportaron diferencias significativas ($P > 0.05$).

La adaptación a los cambios es un factor de relevancia en los miembros de las organizaciones para enfocarse en las metas que se vienen de cara al futuro en un entorno cambiante; además es importante considerar que el liderazgo en las organizaciones puede jugar un papel clave para la formación de un clima emocional positivo en el equipo de trabajo, mejorar la sinergia y, de esta manera, asegurar el éxito en los procesos de las empresas, lo que da apertura a nuevas áreas de estudio entorno al clima laboral, la satisfacción de los empleados, y el desarrollo de la IE, con una relación directa en los SG implementados y en el incremento del valor de las organizaciones en el marco de la calidad y la mejora continua.

Agradecimientos

Agradecemos a los estudiantes de posgrado de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla por su disposición y ayuda para la recopilación de la información para el análisis estadístico de este artículo. De igual manera, agradecemos al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) por el

apoyo brindado para la realización de este proyecto y por la oportunidad de continuar desarrollándonos como profesionistas.

Y principalmente, agradecemos al Dr. Luis Cuautle Gutiérrez por los conocimientos compartidos durante el curso de Gestión Integral Ambiental y de Energía en el periodo Otoño 2022, que, con su disposición, enseñanza y vocación, nos motivó a ampliar nuestros conocimientos, salir de nuestra zona de confort, a aplicar lo impartido en clase y a lograr la conclusión de este artículo, que sin él no hubiera sido posible.

Referencias

- Araujo, M.C. & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación pública. *Revista CIGAC Venezuela*, 4(2).
- Bar-On, R. (1997) *the emotional Quotient Inventory (EQ-i). A test of emotional intelligence*. 105th Annual Convention of the American Psychological Association.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: an examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), p.788-813. <https://doi.org/10.1108/02683940310511881>
- Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernández, J.G. & Rosas-Reyes, R.E. (2015). Influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral. *Sapientia Organizacional*, 2(3), p.53-68. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- De la Rosa, M. (2012). Joyerías José Luis, un Sistema de Gestión equilibrado y apasionado. *Capital Humano*, no. 268, p.71-76. <https://xdoc.mx/documents/jose-luis-joyerias-5fab722b74c16>
- Gardner, H. (2003). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias Múltiples en el siglo XXI*. Paidós.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Editorial Kaidós Barcelona.
- González-Arias M. D. & Terlato A. (2020). *Gestión empática. Un recorrido por un grupo de importantes compañías nacionales y multinacionales en Argentina*. Serie Documentos de Trabajo, Universidad del CEMA.
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online readings in psychology and culture*, 2(1), 8. <https://doi.org/10.9707/2307-0919.1014>
- ISO (s.f.). *ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario*. Online Browsing Platform. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>.
- López-Boudet, R. & Martínez Vázquez, A. M. (2014). Inteligencia emocional y “La ventana del líder” en los directivos turísticos. *Ingeniería Industrial*, 35(2), p.229-239. <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/495>
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez-Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R. & Garrosa Hernández, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo trabajo emocional y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), p.67-73. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342010000100006&lng=en&lng=es.
- Montero-Martínez R. (2011) *Sistemas de Gestión de Seguridad y salud ocupacional y procesos basados en el comportamiento: aspectos claves para una implementación y gestión*

Habilidades Intrapersonales e Interpersonales

exitosas. *Ingeniería Industrial*, 32(1), p.12-18.

<https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/351>

Moral-Jiménez, M. & Ganzo-Salamanca, S. (2008). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en los trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), p.18-32. <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.2.7278>

Olaz-Capitán, A. J. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Papers: revista de sociología*, (91), p.193-201. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v91n0.728>

Rojas, I., Suárez R. & Cavazos R. (2022). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores universitarios: un estudio comparativo antes y durante el COVID-19. *CienciaUAT*, 17(1), p. 61 – 72. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v17i1.1583>

InnOvaciOnes de NegOciOs 20(40): 21-33

© 2023 UANL, Impreso en México (ISSN: 2007-1191)

Fecha de recepción: 09 de diciembre del 2022. Fecha de aceptación: 16 de mayo del 2023

<https://revistainnovaciones.uanl.mx/>

DOI: <https://doi.org/10.29105/revin20.40-416>

Política Fiscal. Una Revisión Sistemática de la Literatura. Estudio Bibliométrico (Fiscal Policy. A Systematic Review of the Literature Bibliometric Study)

Seijas-Rodríguez, Beatriz*
Sáenz-López, Karla Annett Cynthia♦
Sena-Urdiales, Iván Eduardo♥

Abstract the objective of this paper is to present an analysis of the impact of fiscal policy from an international perspective. It is developed from the bibliometric method with a theoretical approach focused on the dimensions database. The data collected are processed using the Vosviewer software and the authors and countries that show the highest linking strength in their research in the period from 2017 to 2022 are obtained. The continent that stands out as the main exponent of the topic is The Americas. Mexico is shown as the number five country by the strength of interconnection of their research.

Key words: Bibliometric, Fiscal Policy, International, Mexico.

JEL Codes: E6 y E7

Resumen El objetivo de este documento es presentar un análisis del impacto de la política fiscal desde una perspectiva internacional. Se desarrolla a partir del método bibliométrico con un enfoque teórico centrado en la base de datos dimensiones. Los datos recabados se procesan mediante el software Vosviewer y se obtienen los autores y países que mayor fuerza de enlace muestran en sus investigaciones en el período de 2017 a 2022. El continente que resalta como principal exponente del tema es Las Américas. México se muestra como el país número cinco por la fuerza de interconexión de sus investigaciones.

Palabras Clave: Bibliométrico, Política Fiscal, Internacional, México.

*Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, Nuevo León, México, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52)8183294000. bseijasre@uanl.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-3744-3855>

♦Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, Nuevo León, México, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52)8183294000. karla.saenzlp@uanl.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-7279-0342>

♥AVIA Business Progression Experts, San Pedro Garza García, Nuevo León, México, Av. Ricardo Margain S/N Col. Valle Del Campestre, (+52) 8112345678. ivan.sena@aviabp.com, <https://orcid.org/0000-0002-0288-0174>

Clasificación JEL: E6 y E7

Introducción

La importancia del estudio de los temas relacionados con la política fiscal reside en la influencia que ella ejerce no solo en el nivel de ingresos, sino también en el consumo, la propensión a invertir, utilizando como un instrumento de política los impuestos y el gasto público. Lo anterior, a través de los respectivos canales de transmisión, impacta directamente en la preferencia por la liquidez, es decir, los instrumentos financieros.

Por su parte, la política fiscal debe ser entendida también desde la siguiente perspectiva: su contribución como motor de crecimiento de la economía, no es exclusiva, sino que también impacta en objetivos de carácter social, como combatir la pobreza, evitar la exclusión social y generar una mayor igualdad de oportunidades. Por tanto, la política fiscal juega un rol central en el ciclo económico, de este modo y con la finalidad de resumir su importancia histórica y los debates al respecto, se desarrolla a continuación una breve cronología.

Los planteamientos alrededor del déficit fiscal, están estrechamente relacionados con los enunciados de (Keynes, 1936) en el periodo de Inter guerra en Europa, la crisis de 1929 y el Informe Beveridge, siendo uno de sus principales objetivos combatir el desempleo y formular propuestas económicas para el periodo de reconstrucción europea, posterior a la segunda guerra mundial. Sin embargo, en su obra no hay una definición precisa sobre la política fiscal, no obstante propone políticas de intervención directa en la economía, dadas las limitaciones de la política monetaria para lograr el pleno empleo de los factores productivos.

Sobre los debates de la época, Frenkel & Razin (1986) realizan una investigación en la que se muestra que los efectos cualitativos de las políticas fiscales dependen de si el país que las aplica tiene un superávit o un déficit en su cuenta corriente. En su documento, tras el análisis positivo de los efectos a corto plazo y de estado estacionario, concluyen con un análisis normativo abordando la importancia de las implicaciones de bienestar de los déficits presupuestarios.

Esser et al., (1994) respecto a la competitividad macro, han señalado que: lo más importante es que el contexto macroeconómico permanezca estable (es decir, que la inflación, el déficit presupuestario, los tipos de cambio y la deuda externa sean controlables y, además, que las reglas de juego no se alteren permanentemente; esa es la única forma de generar seguridad para la

inversión), y que la política macro emita señales claras e inequívocas para dar a entender a las empresas que están en la obligación de aproximarse al nivel de eficiencia habitual en el ámbito internacional.

Por su parte, Chari & Kehoe (1999) desarrollan un capítulo de libro en donde encuentran cuatro lecciones sustantivas para la formulación de políticas: los impuestos sobre la renta del capital deben ser altos inicialmente y luego aproximadamente cero; las tasas impositivas sobre el trabajo y el consumo deberían ser aproximadamente constantes; los impuestos sobre los activos contingentes al estado deben usarse para proporcionar un seguro contra shocks adversos.

Ahora bien, Akitoby & Stratmann (2008) plantean que los mercados financieros también reaccionan a la composición del gasto. Los recortes en el gasto corriente reducen los diferenciales más que los recortes en la inversión. En su artículo, muestran que el gasto financiado con deuda aumenta el riesgo soberano, mientras que el gasto financiado con impuestos reduce los diferenciales, lo que sugiere que los inversionistas internacionales prefieren lo último. Finalmente, evidencian que la reacción de los mercados financieros a la política fiscal depende de las instituciones políticas.

Luego, en presencia de la crisis inmobiliaria, Spilimbergo et al., (2009) se refieren a la importancia de la activación urgente de un paquete fiscal, mismo que deberá ser óptimo y oportuno, amplio, duradero, diversificado, contingente, colectivo y sostenible. Oportuno, porque la necesidad de acción es inmediata; grande, porque la disminución actual y esperada de la demanda privada es excepcionalmente grande; duradero, porque la recesión durará algún tiempo; diversificado, debido al grado inusual de incertidumbre asociado con cualquier medida individual; contingente, porque las transferencias y los recortes de impuestos específicos probablemente tengan los multiplicadores más altos.

De otro lado, Davig & Leeper (2011) se refieren a los efectos de sustitución, tanto intertemporales como intratemporales y al efecto riqueza, desencadenados por aumentos en el gasto público. Afirman que, los impactos finales en la economía dependen del comportamiento actual y esperado de las políticas monetaria y fiscal. Los estudios que imponen una política monetaria activa y una política fiscal pasiva generalmente encuentran que el consumo del gobierno desplaza al consumo privado: los impuestos futuros más altos crean un fuerte efecto de riqueza negativo, mientras que la respuesta monetaria activa aumenta la tasa de interés real.

Así también, según Chugunov et al., (2021) la influencia del gasto público en el crecimiento económico depende de la calidad de las instituciones,

la composición del gasto y la arquitectura fiscal. Por tanto es notoria la conveniencia de incrementar la participación de los gastos productivos que inciden positivamente en la dinamización de la economía.

A tal efecto puede ser útil que la política fiscal, logre eficientizar el gasto público sin descuidar sus fines de protección social. De este modo, se podría apoyar el crecimiento productivo mediante la inversión pública, de manera que México, sea cada vez más atractivo para la inversión extranjera directa.

Ahora bien, una función importante de la política fiscal es su acción estabilizadora, misma que es de gran importancia para los países de la eurozona y así lo afirma (Markowski, 2022), pues señala que no tienen la capacidad de tomar decisiones autónomas en el ámbito de su política monetaria para aliviar las fluctuaciones de un ciclo económico. Los resultados de su estudio, cuestionan el uso de políticas fiscales discrecionales en la estabilización del ciclo económico a nivel nacional en los países de la Eurozona. Además, las reformas implementadas después de la crisis económica y financiera tuvieron un impacto limitado en las intenciones y la implementación real de las políticas fiscales de manera anti cíclica.

Es por esto que, resulta relevante precisar el carácter cíclico de la política fiscal mediante una segmentación de países en función de su nivel de desarrollo. Al respecto, (Heimberger, 2023) mediante un meta análisis, estudia el comportamiento cíclico de la política fiscal. Sus principales hallazgos son: en promedio, la política fiscal en los países avanzados es contra cíclica, pero los países en desarrollo se inclinan hacia la prociclicidad. Además, las políticas de gasto público exacerbaban las fluctuaciones del ciclo económico más que las políticas fiscales. Finalmente, los planes de política fiscal son más contra cíclicos que los resultados de las políticas. Concluye que, sus resultados son sólidos para abordar la endogeneidad entre el ciclo económico y la política fiscal.

Método de materiales

Política fiscal

La política fiscal impacta en el crecimiento de largo plazo a través de dos vías: la primera es su participación directa en la acumulación de capital, por el efecto de desplazamiento que puede tener el financiamiento de las actividades públicas sobre el ahorro y la inversión privados, a través de las externalidades negativas que produce el gasto público improductivo sobre la productividad

agregada y, la segunda, a raíz de aquello denominado como calidad de la política pública.

Por su parte, los mecanismos de transmisión se caracterizan por su complejidad, de modo que se dificulta encontrar en la literatura la evidencia empírica que demuestre la existencia de una relación lineal entre el crecimiento de largo plazo y la política fiscal. En ese sentido, los ideales que afirman que la no intervención pública y la reducción del gasto público pueden ser utilizadas como estrategias de mejora del desempeño macroeconómico global, no cuentan con bases empíricas sólidas.

A la vista de las consideraciones anteriores, es un tema relevante para los estudiosos del tema, la necesidad de cuantificar el impacto de la calidad de las políticas públicas sobre el crecimiento de largo plazo. Por ejemplo, el informe del Banco Mundial (1997) introduce en los análisis cuantitativos de regresiones múltiples la variable del "buen gobierno", y la define como un indicador sintético que mide tanto la apertura de la economía como las distorsiones de precios (diferencia entre precios internos e internacionales) y de sobrevaloración del tipo de cambio, representando un factor explicativo de las diferencias de ingreso entre países en desarrollo.

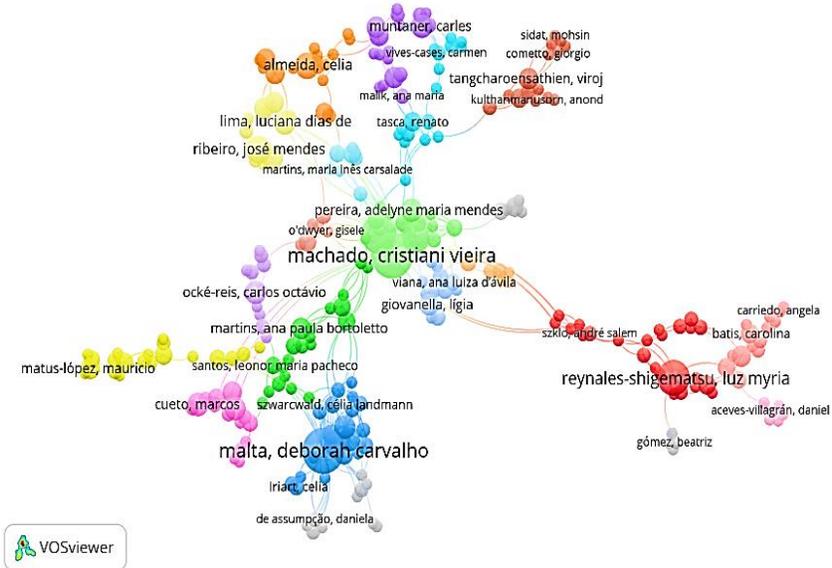
Lo anterior permite hacer valer la siguiente cita de manera ilustrativa, el análisis realizado por el Ministerio de Finanzas de Francia (Hénin, 1997) según el cual los criterios que conducen a la definición de la política fiscal son los siguientes:

- i) Asegurar la sostenibilidad de la política fiscal, de manera que las reglas adoptadas satisfagan la restricción inter temporal del sector público. La aplicación sesgada del juego de los estabilizadores automáticos, incurriendo en un excesivo optimismo en período de expansión, puede poner en peligro la restricción de solvencia;
- ii) Solo si la sostenibilidad está asegurada es posible dejar actuar a los estabilizadores automáticos, definidos en el sentido estricto, es decir, como un mecanismo simétrico;
- iii) Solo en la medida en que los márgenes de maniobra estén claramente identificados puede ser recomendable ir más allá de los estabilizadores automáticos, en particular por la vía de gastos de carácter transitorio en inversión pública, cuyo efecto sobre la demanda es fuerte y rápido.

Las consideraciones anteriores se resaltan en el siguiente mapa, desarrollado mediante un análisis bibliométrico que muestra la fuerza de asociación entre los investigadores del tema. Para ello, se realiza una búsqueda sobre "Política Fiscal" en la base de datos *Dimensions* y seguidamente se procesa la información en el *software Vosviewer*

Política Fiscal. Estudio Bibliométrico

Figura 1. Título: Política Fiscal. Fuerza de enlace entre autores



Fuente: Elaboración propia, a partir del software Vosviewer

Del mapa plasmado en la Figura 1, se destacan los estudios realizados por los autores que se muestran en la siguiente Tabla, ordenados prioritariamente por la Fuerza de Enlace (**véase tabla 1**).

Tabla 1. Título: Principales autores por fuerza de enlace

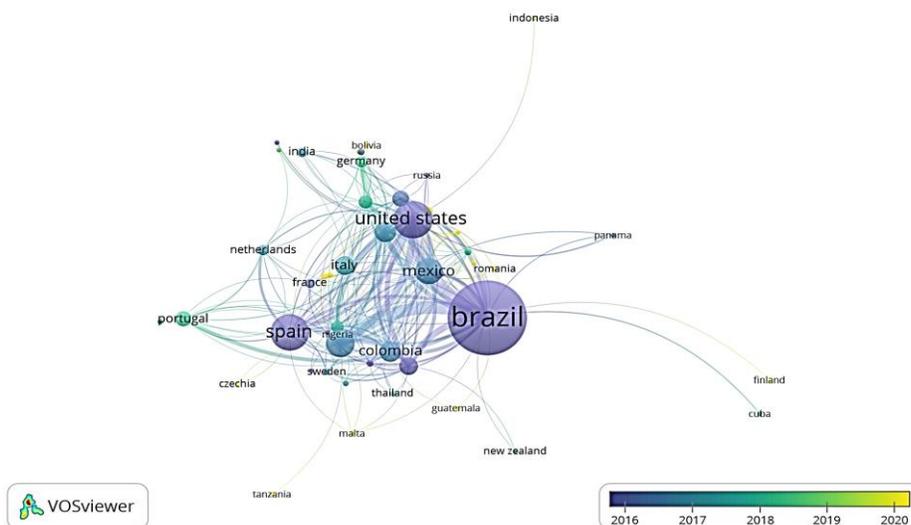
Autor	Fuerza de Enlace	Número de Documentos	Número de Citas
Malta, Deborah Carvalho	649	27	374
Machado, Cristiani Vieira	399	26	616
Da Silva, Alanna Gomes	307	7	82
De Lima, Luciana Dias	286	19	402
Prates, Elton Junio Sady	248	7	49
Duncan, Bruce Bartholow	238	3	893
Pereira, Cimar Azeredo	194	5	61
Gomes, Crizian Saar	186	6	5
Viana, Ana Luiza D´ Avila	174	12	294
Stopa, Sheila Rizzato	162	6	65

Fuente: Elaboración propia a partir del software Vosviewer

De este modo, resulta interesante conocer cuáles son los países que más enfatizan en este tema de investigación, así como el grado de asociación

existente entre ellos. De manera que, al estilo de la **Figura 1**, se realiza un mapa de tipo bibliométrico, empleando los datos obtenidos sobre el tema “Política Fiscal” en la base de datos *Dimensions* y procesados en el *software*

Figura 2. Título: Política Fiscal. Fuerza de enlace entre países



Fuente: Elaboración propia, a partir del software Vosviewer

En la **Figura 2** se evidencian los países que han enfatizado en el estudio de todo lo referente a la política fiscal en el período de 2016 a 2020, entre ellos se destaca en primer lugar Brasil. En ese sentido, para mayor profundidad, la siguiente tabla muestra los 10 países que han tenido mayor participación en dichas investigaciones, ordenados por la Fuerza de Enlace. De manera que, se evidencia la importancia internacional que se atribuye a este tema de investigación. Por tanto, se considera oportuno ahondar en la lectura de las investigaciones encontradas para el correcto análisis del entorno fiscal de un país y poder realizar propuestas de diseño de política fiscal (**véase tabla 2**).

Tabla 2. Título: Principales países por Fuerza de Enlace

País	Fuerza de Enlace	Número de Documentos	Número de Citas
Brasil	430	1039	13008
Estados Unidos	360	273	5708
Reino Unido	268	146	3104
Canadá	155	68	1279
México	146	133	1777
Chile	145	83	1255
Colombia	104	81	692
España	100	259	2599
Australia	74	35	1571
Switzerland	67	36	1275

Fuente: Elaboración propia a partir del software Vosviewer

Retos de la Política Fiscal en México

Según Bosch (2016) la administración de Andrés Manuel López Obrador (2018-2024) tiene dentro de sus principales retos, revertir el escenario de lento crecimiento de la actividad económica y del empleo, situación que ha persistido por más de tres décadas. Lograrlo, exige una nueva agenda de desarrollo que, por una parte, se enfoque en combatir la desigualdad como centro de los objetivos de la política macroeconómica y no sólo de la social y, por otra, impulsar la transformación de la estructura productiva del país con impulso a la formación de capital, orientada a robustecer los encadenamientos internos y la competitividad con base en la innovación y el trabajo de calidad para que remueva la restricción externa que pesa sobre la expansión de largo plazo de la economía mexicana.

La política fiscal es un elemento crucial en tal agenda de desarrollo, dada su incidencia en cuatro áreas clave del desempeño económico y social:

- i. El potencial de expansión de la actividad productiva,
- ii. La distribución del ingreso
- iii. El bienestar de la población mediante la provisión de bienes y servicios esenciales como educación y salud
- iv. La acción contra cíclica para compensar los efectos adversos de choques

Ahora bien, según Moreno et al., (2020) en los últimos siete años el gasto público en inversión ha tenido una reducción en términos reales superior a 4% anual en promedio. El monto de la inversión pública en infraestructura en 2017 fue inferior a 3% del producto interno bruto (PIB), proporción tan baja

como en la década de 1940, en los inicios del Estado desarrollista en este país. De acuerdo a reportes recientes de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Banco Interamericano de desarrollo (BID) el rezago y deficiencias en la infraestructura pública en México asciende a varios puntos del PIB. Además, la política fiscal en conjunto tanto en materia de ingresos como de gastos tiene una incidencia nula o escasamente progresiva sobre la distribución personal y funcional del ingreso. Asimismo, y como ha mostrado el hasta hace poco recurrente déficit primario los recursos presupuestales son insuficientes para cubrir la mera operación del sector público y se incurre en endeudamiento nuevo para pagar parte del servicio de la deuda. Como consecuencia, es muy limitada la capacidad de acción contra cíclica de la política fiscal.

Por su parte, el Instituto Belisario Domínguez (2022) se expresa sobre la estabilidad nominal como alcance de la política fiscal, la cual es evidente que adolece de severas deficiencias de largo cuño. Efectivamente, dicha estabilidad, nada despreciable *per se*, se ha apoyado más en la contención del gasto que en el fortalecimiento de los ingresos, de modo que el presupuesto público es cada vez más insuficiente para hacer frente a sus responsabilidades esenciales en materia de protección social e integridad física de su población, infraestructura, corrección de la desigualdad, acción contra cíclica; sin los recursos para hacer frente adecuadamente a sus responsabilidades básicas en lo concerniente al bienestar, pues está muy lejos de lo que se requiere para hacer valer cabalmente los derechos humanos, económicos, sociales y culturales que se requieren.

Por tanto, en el presente trabajo se realiza una investigación descriptiva mediante el método bibliométrico, el cual según Solano et al., (2009) consiste en la aplicación de las matemáticas y métodos estadísticos a toda fuente escrita que esté basada en las facetas de la comunicación y que considere los elementos tales como autores, título de la publicación, tipo de documento, idioma, resumen y palabras claves o descriptores.

Actualmente la Bibliometría aparece como una disciplina bien engarzada en el ámbito de la IS (*Information Science*). Distintos autores han señalado su papel central en la fundamentación científica de la misma, desde el punto de vista de su actividad y producción genera una abundante corriente de investigación, y dispone de canales de difusión consolidados y acreditados. En los entornos más insospechados se la menciona como un repertorio de métodos y técnicas a tener en cuenta. La evaluación de la Ciencia a duras penas se concibe ya sin el recurso de los métodos bibliométricos; de hecho los análisis de citas son una de las contadas técnicas surgidas del campo de

la documentación que se conoce y utiliza fuera del entorno de la propia disciplina (Cronin, 90). Su estilo se ha depurado y matematizado hasta el extremo de que algún autor ha llegado a decir que se ha convertido en una *hard science* (Jiménez, 2001).

Así también, “Los términos bibliometría, informetría, ciencimetría y *librametry* derivan de la fusión del sufijo -metría con bibliografía, información, ciencia y *library*, respectivamente. Estos términos son análogos o bastante sinónimos en su naturaleza, objetivos y aplicaciones. Todos ellos están relacionados con la medida del conocimiento, que depende de la generación de nuevas ideas desarrolladas a través de canales de comunicación de la información, cuyo principal objetivo es asegurar la rápida identificación y diseminación de la información más relevante para los generadores de conocimiento” (Sengupta, 1992)

Resultados

La política fiscal y su importancia para el desarrollo de los países, más allá del crecimiento, es un tema de estudio de gran relevancia. En el período de 2018 a 2023, Las Américas se muestra como el continente con mayor fuerza de enlace en las investigaciones publicadas sobre el tema, siendo Brasil el país que mejor lo representa. Por su parte, México se posiciona en el quinto lugar de la lista, en función de la fuerza de interconexión de sus estudios.

Los países en vías de desarrollo han ejecutado estrategias de política fiscal para crecer y desarrollarse mediante la inversión y el consumo, particularmente con incentivos fiscales para la mejora del bienestar social. Los retos para la sostenibilidad del sistema generarán costos para el Estado y deberá evaluarse con el objetivo de conseguir resultados positivos, tanto económicos como sociales, de manera que no se fracture la confianza de las empresas ni de los contribuyentes, favoreciendo la equidad tributaria. Así, tal como lo afirman Arestis & Sawyer (2004) la política fiscal (bajo condiciones específicas) seguirá siendo una poderosa herramienta para la política macroeconómica.

De este modo la política fiscal encaminada al incremento de la inversión, el consumo y el empleo tendrá beneficios sin duda al mediano y largo plazo, pensando en que los planes y programas de infraestructura y comerciales que se establezcan tengan los resultados deseados y la población se adhiera al proceso de industrialización y responda de manera positiva a los cambios en su entorno. De la misma forma, se deberá revisar el plan de incentivos fiscales que se planean instrumentar con el objetivo de no afectar los intereses de las

empresas ya establecidas y generar con ello las migraciones hacia las Zonas Económicas Especiales (ZEE). Desde el enfoque institucional, la presidencia de la República asume que las ventajas de las ZEE son fundamentalmente fiscales, con un régimen aduanero especial, además, un marco regulatorio que agilice la apertura de empresas, infraestructura suficiente y competitiva que asegure el abasto de energía y la conectividad logística en el país, considera el crecimiento de las fuentes de empleo con salarios bien remunerados, así como financiamientos a través de la Banca de Desarrollo y una moderna planeación urbana con un desarrollo ordenado de viviendas, supone la proyección y el crecimiento de la inversión nacional y extranjera directa (Becerra, 2020).

Discusión

En función de los resultados obtenidos, se evidencia la importancia de seguir investigando este tema en el contexto la economía mexicana, por su impacto directo en el desarrollo del país. Como apoyo a esto, en el apartado anterior se observa el interés mostrado por los investigadores mexicanos en el desarrollo del tema, así como la relevancia de sus investigaciones a nivel internacional.

A la vista de las consideraciones anteriores y entendiendo la necesidad de desarrollar una política fiscal en México que estimule la producción a través del empleo eficiente del gasto público y niveles de inflación sanos, se abren pasos los planteamientos efectuados por el Instituto Belisario Finanzas (2022) el cual se pronuncia al respecto de la estabilidad nominal como alcance de la política fiscal, la cual es evidente que adolece de severas deficiencias de largo plazo. Efectivamente, dicha estabilidad, nada despreciable per se, se ha apoyado más en la contención del gasto que en el fortalecimiento de los ingresos, de modo que el presupuesto público es cada vez más insuficiente para hacer frente a sus responsabilidades esenciales en materia de protección social e integridad física de su población, infraestructura, corrección de la desigualdad, acción contra cíclica; sin los recursos para hacer frente adecuadamente a sus responsabilidades básicas en lo concerniente al bienestar, pues está muy lejos de lo que se requiere para hacer valer cabalmente los derechos económicos.

Referencias

- Akitoby, B., & Stratmann, T. (2008). Fiscal policy and financial markets. *The Economic Journal*, 118(533), 1971-1985. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0297.2008.02198.x>
- Arestis, P., & Sawyer, M. (2004). On the effectiveness of monetary policy and of fiscal policy. *Review of Social Economy*, 62(4), 441-463. <https://doi.org/10.1080/0034676042000296218>
- Becerra, D. L. (2020). Política fiscal para desarrollo: implementación de zonas económicas especiales en México. *Labor Interdisciplinaria de Desarrollo Regional (Lider)*. 19(31), 67-84. <https://revistaliderchile.com/index.php/liderchile/article/view/39>
- Bosch, J. (2016). ¿Cómo salir de la trampa del lento crecimiento y alta desigualdad? *Investigación económica*. 75(295), 239-252. <https://doi.org/10.1016/j.inveco.2016.03.008>
- Chari, V. V., & Kehoe, P. J. (1999). Optimal fiscal and monetary policy. Handbook of macroeconomics, 1. In *Handbook of macroeconomics* (pp. 1671-1745). [https://doi.org/10.1016/S1574-0048\(99\)10039-9](https://doi.org/10.1016/S1574-0048(99)10039-9)
- Chugunov, I., Pasichnyi, M., Koroviy, V., Kaneva, T., & Nikitishin, A. (2021). Fiscal and monetary policy of economic development. *European Journal of Sustainable Development*, 10(1), 42-42. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2021.v10n1p42>
- Davig, T., & Leeper, E. M. (2011). Monetary–fiscal policy interactions and fiscal stimulus. *European Economic Review*, 55(2), 211-227. <https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2010.04.004>
- Esser, K., Wolfgang, H., Dirk, M., & Meyer-Stamer, J. (1994). *Competitividad sistémica. Competitividad internacional de las empresas y políticas requeridas*. CEPAL (59). <http://hdl.handle.net/11362/12025>
- Finanzas, D. g. (2022). *Análisis del Paquete Económico para el Ejercicio Fiscal 2023*. (4). Instituto Belisario Domínguez. <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/5771>
- Frenkel, J. A., & Razin, A. (1986). Fiscal policies in the world economy. *Journal of Political Economy*, 94(3, Part 1), 564-594. <https://doi/abs/10.1086/261390>
- Heimberger, P. (2023). The cyclical behaviour of fiscal policy: A meta-analysis. *Economic Modelling* (123). <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2023.106259>
- Hénin, P. Y. (1997). Soutenabilité des déficits et ajustements budgétaires. P, Artus, A. *Cartapanis, Revue économique*. (48)3, 371-395. <https://doi.org/10.2307/3502826>
- Jiménez, E. (2001). Los métodos bibliométricos. Estado de la cuestión y aplicaciones. *Cuadernos de Documentación Multimedia*. 10, 757-771. En: <https://revistas.ucm.es/index.php/CDMU/article/view/68907>
- Keynes, J. M. (1936). The general theory of employment, interest and money. *The Quarterly Journal of Economics*, (51)2, 209-223. <https://doi.org/10.2307/1882087>
- Markowski, Ł. (2022). Implementation of the Stabilizing Function of a Fiscal Policy in the Eurozone Countries. *Olsztyn Economic Journal*, 17(1), 97-113. <https://doi.org/10.31648/oej.8697>
- Moreno, J., Pérez, N., Villarrela, H., & Salat, I. (2020). Retos de política fiscal para el desarrollo. *Economía UNAM*. (16)46, 61-72.

- Mundial, B. (1997). *El Estado en un mundo en transformación*. Resumen del Informe sobre el desarrollo mundial. Gestión y análisis de políticas públicas, (9). Instituto Nacional de Administración Pública. <http://dx.doi.org/10.24965/gapp.vi9.i119>
- Sengupta, I. (1992). Bibliometrics, informetrics, scientometrics and librametrics; an overview. *LIBRI*, (42)2, 75-98. <https://doi.org/10.1515/libr.1992.42.2.75>
- Solano, E., Castellanos, S., López, M., & Hernández, J. (2009). La bibliometría: una herramienta eficaz para evaluar la actividad científica postgraduada. *MediSur*. 7(4), 59-62. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2009000400011&lng=es&tlng=es.
- Spilimbergo, A., Symansky, S., Blanchard, O. J., & Cottarelli, C. (2009). Fiscal policy for the crisis. SSRN 1339442. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1339442>

InnOvaciOnes de NegOciOs 20(40): 34-52

© 2023 UANL, Impreso en México (ISSN: 2007-1191)

Fecha de recepción: 08 de Mayo del 2023. Fecha de aceptación: 13 de Octubre del 2023

<https://revistainnovaciones.uanl.mx/>

DOI: <https://doi.org/10.29105/revin20.40-421>

Factores que Inciden en el Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales: Validez de Contenido y Confiabilidad de un Instrumento de Medición

(Factors That Affect Organizational Performance in Rural Msmes: Content Validity and Reliability of a Measurement Instrument)

Ramos-Godinez, Claudia*

Cruz-Álvarez, Jesús Gerardo*

Hernández-Ponce, Oscar Ernesto*

Abstract: Micro small and medium enterprises have a fundamental role in the economy, they favor the generation of resources and jobs, but they face challenges of survival and in rural areas limitations in the face of poverty, which is why it is essential to investigate the factors that allow improving the performance, some studies coincide in contemplating entrepreneurial orientation, knowledge management, social capital, and innovation as factors that affect performance, however, to assess the relationship between these variables an approved and safe instrument is required, Therefore, the objective of this project is to determine the validity and reliability of an instrument for measuring organizational performance and the variables mentioned in MSMEs in rural regions, which can provide a frame of reference for future research. The methodology used considers both the validation by specialists and the reliability review, through statistical analysis in SPSSv21, where the results show evidence to approve the instrument. The performance variable is measured by the financial and operational performance dimensions, the entrepreneurial orientation variable, through the proactivity and risk-taking dimensions, the knowledge management factor is valued through its process of acquiring and transferring knowledge, while the social capital variable with the cognitive, structural, trust and social ties dimensions, about innovation it is valued by the dimension of innovation in products, processes, marketing and administrative type.

Keywords: Innovation, MSMEs, Organizational performance, Rural area.

Códigos JEL: M10, O18, O31

*Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, Nuevo León, México, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52)8183294000. claudiarago44@gmail.com

*jesusphd@prodigy.net.mx. <https://orcid.org/0000-0001-7027-5219>

*ohernandez@itson.edu.mx. <https://orcid.org/0000-0001-7169-8854>

Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales

Resumen: Las micro, pequeñas y medianas empresas tienen un papel fundamental en la economía y favorecen la generación de recursos y empleos; pero se enfrentan a retos de sobrevivencia y en particular, en las áreas rurales, a limitaciones ante la pobreza. Por ello, es fundamental indagar sobre los factores que permiten mejorar el desempeño. Algunos estudios coinciden en contemplar a la orientación emprendedora, la gestión del conocimiento, el capital social y la innovación como aspectos que inciden en el desempeño. Sin embargo, para evaluar la relación entre estas variables, se requiere de un instrumento aprobado y seguro, por lo que el objetivo de este proyecto es determinar la validez y confiabilidad de un instrumento de medición del desempeño organizacional y de las variables mencionadas, en las MiPymes de regiones rurales, que pueda aportar un marco de referencia para futuras investigaciones. La metodología empleada considera tanto la validación por especialistas como la revisión de fiabilidad mediante un análisis estadístico en SPSS v 21, cuyos resultados muestran evidencia para aprobar el instrumento. La variable desempeño es medida por las dimensiones de desempeño financiero y operativo; la variable orientación emprendedora, mediante las dimensiones proactividad y toma de riesgo; el factor gestión del conocimiento se valora por medio de su proceso de adquirir y transferir conocimientos, en tanto que la variable capital social, con las dimensiones cognitiva, estructural, confianza y vínculos sociales. Por último, la innovación se valora por la dimensión de innovación en productos, procesos, marketing y de tipo administrativo.

Palabras clave: Innovación, MiPymes, Desempeño organizacional, Área rural.

Códigos JEL: M10, O18, O31

Introducción

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) tienen un papel fundamental en el contexto social y económico. A nivel mundial, han cobrado importancia al ser reconocidas como una de las principales fortalezas para el desarrollo en los países. En especial, en las naciones en desarrollo estas empresas son beneficiosas para el progreso de las regiones rurales en el alivio a la pobreza, cubriendo espacios que los gobiernos no han alcanzado (Manzoor *et al.*, 2021).

La Organización Internacional del Trabajo (ILO [por sus siglas en inglés], 2019) expresa que la creación de empresas es una alternativa viable para favorecer la generación de recursos y de empleo, a la vez que atiende la desigualdad social y la falta de oferta laboral. En México, las MiPymes aportan el 72% de los empleos, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2021). Así mismo, con base en datos del cuarto trimestre del año 2022, el INEGI indica que estas empresas contribuyen al PIB con un 63.38% desde el sector de servicios, un 28.90% desde el sector industrial y un 3.36% desde el sector primario (Proyecto México, 2022). Sin embargo, las MiPymes enfrentan retos de sobrevivencia al tener una esperanza de vida promedio de

7.8 años (INEGI, 2020), a lo que se suman nuevas dificultades, como el COVID-19 que ocasionó el cierre de más de 1.6 millones de estos establecimientos entre octubre de 2020 y julio de 2021 (INEGI, 2021).

Además, en las regiones rurales las MiPymes se enfrentan a grandes limitaciones, como la pobreza extrema. En estos lugares, las dificultades llegan a ser de más del doble (21%) que en las zonas urbanas (9%), porque las regiones rurales dependen principalmente del ingreso asalariado y del proveniente de la agricultura. Las MiPymes pueden contribuir a mejorar estos contextos (Fernández *et al.*, 2019); para ello, es importante evaluar qué es lo que hacen para mantenerse en el mercado. En este sentido, es sustancial precisar qué factores permiten alcanzar un buen desempeño organizacional (DO); en específico, es prioritario indagar sobre los factores que pueden tener incidencia en las regiones rurales del país.

No obstante, el desempeño organizacional es un factor difícil de medir; el contexto, el objetivo, el tamaño y la naturaleza de las empresas son tan solo una serie de elementos a considerar al momento de pretender estimar los resultados de una empresa para poder determinar, a su vez, su rentabilidad, productividad o éxito (Cartón, 2004).

En diversos estudios nacionales e internacionales como los realizados por Lee y Sukoco (2007) en Taiwán, las investigaciones de Agyapong *et al.* (2017) en empresas de África, así como las investigaciones de Valdez *et al.* (2016) en México, se encontraron similitudes al considerar variables como la orientación emprendedora, la gestión del conocimiento, el capital social y la innovación sobre el desempeño organizacional. Estas variables se han tomado en cuenta en este proyecto de investigación doctoral sobre las MiPymes en el área rural, para el cual se requirió del diseño de un instrumento de medición, validado y confiable, que permitiera precisar la relación de dichas variables en el desempeño organizacional.

El presente proyecto tiene como objetivo determinar la validez y confiabilidad de un instrumento de medición del desempeño organizacional y de las variables orientación emprendedora, gestión del conocimiento, capital social e innovación en las MiPymes de las regiones rurales. Además, se espera que el instrumento pueda aportar un marco de referencia para futuras investigaciones en las que se estudien los factores aquí abordados.

Lo anterior se lleva a cabo atendiendo las características de los sujetos de investigación e identificando cualidades, características y propiedades de las variables independientes, en las aportaciones de otros autores que coinciden en los estudios sobre el tema (Wright, 2015). Ante esto, a continuación, se presenta el marco teórico para establecer los antecedentes

Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales

de los factores que conforman el instrumento de medición, las metodologías en las que se apoya la validación del instrumento, los resultados obtenidos y las conclusiones derivadas de los hallazgos principales del proceso.

Marco teórico

Desempeño organizacional (DO)

De acuerdo con Hall (1983), existen diferentes modelos iniciales sobre desempeño, como el denominado “Modelo de metas”, que refiere a la eficiencia a partir del cumplimiento de objetivos (Etzioni, 1964); el “Modelo adquisición de recursos”, que plantea que la eficiencia organizacional está relacionada con la habilidad para explotar los recursos escasos y valiosos (Seashore y Yuchtman, 1961), así como el “Modelo de satisfacción de los participantes” (Barnard, 1938), en el cual la organización, como sistema cooperativo, debe responder de forma satisfactoria a los determinantes críticos conocidos como *Stakeholder* (clientes, inversionistas, empleados) para continuar operando.

Con relación al concepto de desempeño, Venkatraman y Ramanujam (1986) establecen que puede ser medido por una dimensión financiera (rentabilidad, crecimiento, estructura financiera, flujo de caja y acumulación de recurso), una dimensión operativa (calidad del producto, satisfacción de los empleados y satisfacción del cliente) y tomando en consideración a las partes interesadas. Tange (2004) indica que, de manera tradicional, el DO es evaluado en sistemas unidimensionales (financieros).

Para Mutandwa *et al.* (2015), el desempeño implica una perspectiva dinámica, ya que en las MiPymes por lo general no se cuenta con detallados controles financieros. Los autores proponen medir el DO mediante el volumen de transacciones anual neto, pero realizando dos mediciones con un año de diferencia. Por su parte, Narayanan *et al.* (2023) mencionan que el DO busca medir los resultados obtenidos en la empresa y dirigidos a cumplir lo esperado por las partes interesadas. Estos resultados pueden ser estimados de forma financiera, a través de la rentabilidad y el valor de mercado de la empresa, al igual que no financiera, mediante la satisfacción de clientes y empleados, así como del desempeño tanto social como ambiental.

Asimismo, se refieren estudios empíricos, como los de Basco, Hernández y Rodríguez (2020) respecto a la orientación emprendedora (OE) y el DO en pequeñas y medianas empresas (Pymes). En este estudio, se aplicaron 114 encuestas en China, 102 en México y 114 en España; se obtuvieron como resultados, en China ($\beta=0.244$; $t=11.315$; $R^2=0.165$; $p <$

0.001), en México ($\beta = 0.704$; $t = 8.141$; $R^2 = 0.547$; $p < 0.001$) y en España ($\beta = 0.333$; $t = 5.645$; $R^2 = 0.281$; $p < 0.001$), y se encontró una relación positiva y significativa entre el desempeño organizacional y la orientación emprendedora.

Orientación emprendedora (OE)

Desde las primeras aportaciones de las teorías de Schumpeter (1934) y del análisis de Mintzberg (1990) sobre escuelas del pensamiento de administración estratégica, se considera a la OE como la escuela empresarial en la cual el proceso de generación de estrategias está centrado en el líder único. Además, en dicha escuela se hace hincapié en los procesos y estados mentales del líder, quien promueve estrategias definidas con perspectiva, asociadas a una visión, mediante un proceso controlado y previamente evaluado.

De los diferentes impulsores de esta perspectiva, Miller (1983) expone que la OE refiere la forma en la que los altos directivos asumen riesgos, desarrollan innovación y se anticipan, de alguna manera, a los cambios para adquirir ventajas competitivas y competir con las demás empresas. Ello implica que la empresa está en constante renovación, se involucra en la innovación, emprende riesgos, es proactiva y se posiciona como la primera en su ámbito, superando a la competencia. Zahra y Covin (1995) expresan que la OE es una de las principales estrategias, la cual está encaminada hacia la generación de ventajas competitivas, ya que ayuda a identificar el grado en que la empresa innova, se transforma y mejora. A la par, Mostafa, *et al.* (2006) refieren que la OE es una forma de ser de la empresa en la que esta tiende, de manera frecuente, a tomar riesgos, innovar, experimentar y aprovechar oportunidades antes que los competidores, y se anticipa a las demandas de los clientes.

Por su parte, para Mustilli *et al.* (2017), la OE incluye procesos que incorporan la implementación de nuevas tecnologías, aprovechan oportunidades novedosas de mercado de productos y procesos en los que hay predisposición al riesgo. De acuerdo con Al-Mamary y Alshallaqi (2022), la OE se concibe como la participación de los ejecutivos y gerentes en el desarrollo de estrategias, con la intención de hacer algo novedoso y aprovechar una oportunidad antes que el resto de las organizaciones; en este tipo de orientación se asume que se conocen las técnicas, preguntas, procesos y decisiones a tomar en la empresa.

En los estudios empíricos de Wiklund y Shepherd (2005), realizados en 413 empresas suecas para evaluar el impacto de la orientación emprendedora

Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales

sobre el desempeño organizacional, se obtuvieron como valores ($\beta = 0.18$; $p=0.05$), por lo que se encontró una relación positiva y significativa entre los dos factores. De igual forma, en el estudio de Khan *et al.* (2020) sobre la valuación de la OE en el DO de 320 empresas manufactureras en Pakistán, los valores arrojados fueron ($p<0.01$, $p=0.006$; $\beta=0.269$; $t=2.762$), por lo que se considera una relación positiva y significativa entre ambos aspectos.

Gestión del conocimiento (GC)

Las primeras teorías sobre la gestión del conocimiento (GC) se desprenden de los modelos de adquisición de recursos, en los cuales el recurso es el conocimiento (Geisler y Wickramasinghe, 2015). Este planteamiento se aúna a las aportaciones de Steward (1997), quien considera a la GC como un recurso de la organización a la cual le brinda el poder de alcanzar ventajas competitivas, toda vez que es parte del recurso de la empresa.

Según Gold *et al.* (2001), la GC está conformada por dos elementos: un proceso y una infraestructura; en el proceso se requiere de las actividades de adquisición, conservación, aplicación y protección del conocimiento, mientras que la infraestructura demanda tecnología, estructura y cultura. Así mismo, Wen (2009) describe a la GC como un conjunto de procedimientos encaminados a obtener, crear, compartir y aplicar conocimientos para mejorar el desempeño organizacional. Favoretto y Carvalho (2021) refieren que la GC involucra la comprensión de los usos del conocimiento, al realizar las tareas prácticas para que estas, basadas en el conocimiento, resulten eficientes.

Por su parte, en los estudios empíricos de Haghighi, Bagheri y Sabbagh (2015), 60 altos directivos de Teherán, en Irán, fueron encuestados respecto a la GC y el desempeño organizacional. Los resultados de los estudios mostraron ($t= 10.924$; $p=0.000$; $\beta =0.813$), es decir, una relación positiva y significativa entre ambos aspectos. De igual manera, las investigaciones de Rezael, Khalilzadeh y Soleimani (2021) sobre el impacto de la GC en el DO, realizadas con 108 gerentes y personal administrativo en Afganistán, arrojaron como resultado una relación positiva y significativa entre los dos factores ($\beta=0.388$, $t=2.814$).

Capital social (CS)

En relación con el origen del término capital social (CS), se plantea que proviene de las teorías neoclásicas. En dicho campo, algunos autores, como Lin (1999), interpretan el CS como una inversión en una red en la cual se puede tener acceso y uso de recursos, mientras que otros autores, como Bourdieu

(1980), Coleman (1988) y Putnam (1995), lo consideran parte de una inversión mutua, concluyendo que el CS son las participaciones de los individuos en diferentes redes sociales, con expectativas de acceder a ciertos beneficios y recursos que serían difíciles de alcanzar si no se formara parte de esas redes (Lin, 1999).

Por otro lado, Stone (2001) establece que el CS puede ser de tres tipos: vínculos informales (familia, amigos, compañeros de trabajo y vecinos); relaciones generalizadas (comunidad, población local y grupos cívicos), y, por último, relaciones de tipo institucional (vínculos de los individuos con instituciones, con el sistema legal, la policía, los sindicatos, los gobiernos, los partidos políticos, las universidades y el mundo empresarial). Además, Stone plantea que la intensidad del CS puede variar de acuerdo con el tamaño de cada uno de los vínculos o grupos, el espacio, la estructura (abierta o cerrada), los tipos de lazos (formales e informales) y si la relación es vertical u horizontal, por lo que, para medir el CS y sus efectos, se tendrían que considerar estos elementos.

Otros autores, como Putra *et al.* (2020), mencionan que el CS implica la existencia de grupos que intercambian una serie de valores informales que permiten el apoyo o la cooperación. A la par, Lyu y Ji (2020) describen que el CS está conformado por las relaciones procedentes de la red, sus normas y la confianza, las cuales facilitan la coordinación y la cooperación para el bien recíproco; además, los autores refieren dos diferentes modelos para medir el capital social, uno donde se consideran tres dimensiones: estructural, relacional y cognitiva; y otro en el que se consideran dos dimensiones: una interna y otra externa.

En relación con los estudios empíricos, el trabajo de Akintimehin *et al.* (2019), realizado a 600 empresas informales en Lagos, Nigeria, para evaluar la relación entre el CS y el DO, muestra como resultado una $t=16.802$; $p=0.000$, lo que representa una relación positiva y significativa. De la misma forma, en la investigación de Menike (2020) a 200 empresarios en Sri Lanka, con la intención de valorar el impacto del CS estructural, el CS relacional y el CS cognitivo en el DO, se encontró que el primero ($\beta = 0.165$; $t = 1.965$) tiene un efecto positivo y significativo en el DO; mientras que el segundo, un impacto negativo significativo ($\beta = -0.180$; $t = 2.535$) y, por último, el CS cognitivo, un impacto positivo significativo ($\beta = 0.565$; $t = 7.559$); todas estas relaciones fueron significativas, dado que demostraron un $p < 0.01$.

Innovación (IN)

Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales

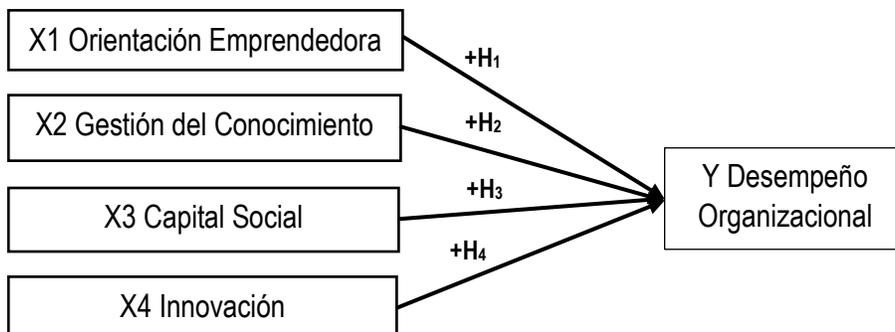
De las teorías del desarrollo económico que tratan de explicar el papel de la empresa y su importancia en este campo, resaltan las aportaciones teóricas de Schumpeter (1934), quien concibe a la empresa como una combinación de medios de producción, con esencia innovadora al romper la rutina del mercado, ocasionando y aprovechando con ello el desequilibrio. Por lo tanto, se puede apreciar a la IN como el cambio, el rompimiento del equilibrio y una discontinuidad que favorece el desarrollo necesario ante cambios en los contextos políticos, económicos y sociales de las empresas (Alonso y Galve, 2008).

En tanto que para Yamakawa y Ostos (2011), las empresas están condicionadas a crear nuevos servicios, productos y procesos para poder competir, por lo que deben adoptar la IN como un estilo de vida corporativa. De manera conjunta, Chesbrough y Bogers (2014) explican el modelo de IN abierta o redes externas, como una forma de acceder a los recursos externos, complementando los internos y obteniendo mayores beneficios. Ante esto, Chowhan (2016) menciona que la IN implica que las organizaciones desarrollen bienes y servicios que antes no se ofrecían en el mercado, o bien que renueven o reinventen los procesos de los productos o servicios existentes al interior de la organización.

En los estudios empíricos de Restrepo *et al.* (2016), se evaluaron los efectos de la IN sobre el desempeño de 403 Pymes colombianas, para lo cual se recurrió al método de componentes principales, una matriz de correlaciones policroma y un análisis ANOVA. Como resultados, se evidencia que las empresas con IN en productos ($F=14.83$; $p=0.000$) e IN en procesos ($F=3.85$; $p=0.05$) tienen un DO superior respecto a aquellas que no la incorporan, aumentando las posibilidades de competir con éxito en los mercados internos y externos.

De forma similar, en el estudio de Hou, Hong y Zhu (2019), realizado mediante 143 universidades de Hefei, China, para analizar la relación entre la IN y el DO, se encontró que la IN en exploración/explotación se relaciona positivamente con el DO ($\beta = 0.299$, $p < 0.01$; $\beta = 0.347$, $p < 0,01$). Otro estudio con estas mismas variables, elaborado por Kijkasiwat y Phuensane (2020) para analizar a 12 890 Pymes de 29 países de Europa del Este y Asia Central, muestra una relación positiva y significativa entre la IN y el DO ($\beta = 0.294$; $r^2=0.136$; $p < 0.001$).

El modelo gráfico de las variables de estudio antes referidas queda de la siguiente manera:



Método técnica e instrumentos

Esta es una investigación de enfoque cuantitativo, la cual se lleva a cabo con la intención de desarrollar un instrumento válido y fiable para medir la relación entre las variables planteadas de orientación emprendedora, gestión del conocimiento, capital social e innovación sobre el desempeño organizacional. Los sujetos de estudio son los encargados o propietarios de las MiPymes rurales, quienes tienen, como mínimo, seis meses de antigüedad en el trabajo y cuentan, por lo menos, con un colaborador.

El instrumento diseñado para la investigación fue de tipo encuesta, y se dividió en tres secciones; la primera mide el perfil del empresario; la segunda, el perfil de la empresa, y la tercera parte se emplea para dimensionar las variables. En esta última sección se usa una escala de Likert de 5 puntos que van desde “totalmente de acuerdo” hasta “totalmente en desacuerdo”. Para establecer estas dimensiones, se realizó la validación de contenido del instrumento a partir de la selección de ítems de revistas de alto factor de impacto, considerando su *journal citation reports* (JCR). En dicha selección se dio preferencia a aquellos enunciados que contaran con un alfa de Cronbach, además de tomar en cuenta si los ítems eran citados de manera reiterada por varios autores, para después realizar las adaptaciones correspondientes al idioma y contexto.

De acuerdo con los criterios anteriores, se consideró a la variable desempeño organizacional en una perspectiva subjetiva y dinámica, de forma multidimensional, que contrasta diferentes periodos de tiempo en un mismo indicador (Wiklund y Shepherd, 2005). Además, dicha variable contempla los ítems expuestos por Hughes y Morgan (2006), Lee y Sukoco (2007), García *et al.* (2016) y Wanasida *et al.* (2021). Adicionalmente, se considera a la OE como un recurso clave para la empresa, que refiere el anticiparse a los competidores, tomar riesgos ante las oportunidades identificadas y proponer ideas nuevas

Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales

(Miller, 1983), abarcando las dimensiones de proactividad y toma de riesgos, así como las aportaciones de Hughes y Morgan (2006), Lee y Sukoco (2007) y Sahoo y Yadav (2017).

En relación con la variable de GC, se tomaron como referencia las aportaciones de Gold *et al.* (2001) y Valdez *et al.* (2016), valorando las dimensiones de adquirir y transferir conocimientos. Así mismo, para efectos de esta investigación, la variable CS fue definida a partir de las aportaciones y escalas de Lee y Sukoco (2007), Terry *et al.* (2012) y Agyapong *et al.* (2017), incorporando tanto las dimensiones de CS cognitivo y CS estructural como la confianza y los vínculos sociales informales, elementos considerados como fuente de CS.

Por otro lado, para la variable de innovación se tomó en cuenta la filosofía de la OCDE (2005) y las escalas expuestas por Lee y Sukoco (2007), Obeidat *et al.* (2016) y Valdez *et al.* (2016). Esta variable fue dimensionada en IN en productos y servicios, IN en procesos, IN marketing y, además, IN en administración, e igualmente adaptada al contexto rural de las MiPymes.

Una vez concluido el diseño, el cuestionario fue adecuado al formato de validez de contenido de Escobar y Cuervo (2008), con el propósito de que un grupo de especialistas diera su retroalimentación en cuanto a la pertinencia y redacción del instrumento. Para valorar el grado de pertinencia de cada ítem de los constructos, el formato permite otorgar una puntuación del 1 al 4, en el cual se indica la siguiente escala: 1.- no es pertinente, 2.- bajo nivel de pertinencia, 3.- aceptable grado de pertinencia y 4.- alto nivel de pertinencia. De igual forma, se evaluó nivel de comprensión de redacción, con una escala del 1 al 4 en la que: 1.- no es comprensible, 2.- bajo nivel de comprensión, 3.- aceptable nivel de comprensión y 4.- alto nivel de comprensión.

Al final del instrumento se incluyó un apartado de sugerencias para cada variable propuesta, con la intención de eliminar los ítems irrelevantes y modificar los que lo requirieran, como en el caso de expresiones idiomáticas o situaciones relacionadas al contexto donde se realizaría la investigación. En la validación del cuestionario participaron cinco doctores expertos en las áreas de incubación y aceleración de empresas, gestión administrativa, capacitación empresarial, consultoría general, así como docencia.

De manera complementaria, para medir las respuestas de los especialistas se usaron las fórmulas expuestas por Hernández (2002). Para ello, se calculó el índice de validez de contenido de cada ítem, estableciendo una ponderación general del instrumento y, así, reducir un posible sesgo de algún juez, en donde el coeficiente de validez de contenido (CVC) se calculó a través de la fórmula:

$$CVC = CVC_i - P_{ei}$$

$$CVC_i = \frac{M_x}{V_{max}}$$

$$P_{ei} = \left(\frac{1}{j}\right)^j$$

En la que los valores implican:

P_{ei} = error asignado a cada ítem.

j = número de expertos.

M_x = media del elemento en la puntuación dada por los expertos.

V_{max} = puntuación máxima que el ítem podría alcanzar.

Respecto a los valores obtenidos por Hernández (2002), el autor expresa que un valor < 0.60 es inaceptable; valores entre ≥ 0.60 y < 0.70 son deficientes; entre ≥ 0.70 y ≤ 0.80 son aceptables; entre > 0.80 y ≤ 0.90 son buenos, y resultados > 0.90 son considerados excelentes.

Después de haber realizado la validez del contenido, se midió la consistencia interna y la fiabilidad del instrumento, para lo cual se aplicó una prueba piloto a 60 empresarios de áreas rurales (poblaciones con menos de 2500 habitantes) de los municipios de Cajeme, Empalme, Guaymas y Navojoa, en empresas dedicadas al comercio y servicios (no gubernamentales). La prueba piloto se llevó a cabo mediante un muestreo no probabilístico, apoyado en un muestro estratificado, con técnica de bola de nieve. A esta muestra se le aplicó una prueba de alfa de Cronbach, utilizando el *software* SPSS v 21 con la intención de medir la correlación de los ítems de cada escala. Para esta estimación se consideró que un valor de cero indica consistencia interna irrelevante y ninguno de los ítems son adecuados, y un valor de uno informa consistencia de todos los ítems.

Resultados

Como resultado de la primera fase, consistente en el análisis de los expertos, y tomando como referencia los niveles recomendados por Hernández (2002), se obtuvo la ponderación del instrumento. Al respecto, en la tabla 2 se observa que se alcanzó como resultado un valor general de 0.96, por lo que la ponderación se ubica dentro del nivel excelente.

Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales

Tabla 2. *Coficiente de validez de contenido por variable*

Variable	Número de ítems	CVC
Desempeño (operativo)	3	0.89968
Desempeño (financiero)	3	0.99968
Orientación emprendedora(P)	3	0.99968
Orientación emprendedora(R)	3	0.96634
Gestión del conocimiento (A)	6	0.94134
Gestión del conocimiento (T)	3	0.94551
Capital social (Cog)	3	0.96634
Capital social (Est)	3	0.92468
Capital social (Conf)	3	0.96634
Capital social (VinS)	3	0.97468
Innovación (P/S)	3	0.96634
Innovación (Proc)	2	0.97468
Innovación (MkT)	2	0.96218
Innovación (Org)	3	0.94968
		0.96305

Fuente: Elaboración propia con base en Hernández (2002).

Además de la validación por su contenido, el cuestionario tuvo correcciones en la redacción que implicaron añadir ítems, debido a cuestionamientos nuevos sugeridos por expertos y un proceso de desagregación, que ocasionaron el aumento en el número de ítems por cada dimensión. Después de la revisión, la tercera sección del instrumento quedó constituida por 60 preguntas. Las cantidades de preguntas previas y definitivas de la sección que mide las variables se muestran en la tabla 3, distribuidas por variable.

Tabla 3. *Número de preguntas por variable*

Variable	Número de preguntas iniciales	Número de preguntas al final
Y Desempeño organizacional	6	8
X1 Orientación emprendedora	6	8
X2 Gestión del conocimiento	9	10
X3 Capital social	12	17
M1 Innovación	10	17

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al análisis factorial, al realizar el estudio de fiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach, se encontró una consistencia fiable, de acuerdo con Cosby (2005) y Frías (2011), quienes establecen que en estudios exploratorios un valor de fiabilidad mayor de 0.7 puede ser suficiente. A continuación, se muestran los hallazgos para cada variable (tabla 4).

Tabla 4. Alfa de Cronbach de las variables de investigación

Variable	No. de preguntas	Alfa de Cronbach
Y (DO)	8	.941
X1(OE)	8	.894
X2 (GC)	10	.895
X3 (CS)	17	.921
M1(IN)	17	.935

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en los resultados de todas las variables, se tuvo una buena fiabilidad en los ítems del instrumento, al obtener un alfa de Cronbach superior a 0.7, que es considerado un valor aceptable para esta investigación, por lo que no fue eliminado ningún ítem (Hair *et al.*, 2014).

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró evidencia que refiere que el desempeño organizacional puede ser medido mediante las dimensiones de desempeño financiero y desempeño operativo, en una forma dinámica y subjetiva, en relación con dos periodos de tiempo de referencia, considerando los niveles de ventas, las ganancias, la participación en el mercado y la satisfacción de los clientes (Hughes y Morgan, 2006; Lee y Sukoco, 2007; García *et al.* 2016 y Wanasida *et al.*, 2021).

Con relación al factor orientación emprendedora, los resultados comprueban que puede ser medido con las dimensiones de proactividad y toma de riesgos (Lee y Sucoko, 2007), contemplando al encargado de la empresa que toma los riesgos calculados, considera que hay que arriesgarse para ganar, visualiza oportunidades antes que la competencia y está a cargo del lanzamiento de productos e ideas novedosas (Hughes y Morgan, 2006; Sahoo y Yadav, 2017).

Igualmente, para la variable gestión del conocimiento se comprobó que puede ser medida mediante las dimensiones de adquisición y transferencia de conocimientos. En este sentido, la empresa puede adquirir sus conocimientos a partir de proveedores, clientes y universidades, además de poder transferirlos, integrando las diferentes fuentes de conocimientos, a cada uno de los empleados y hacia la organización en su totalidad (Gold *et al.*, 2001; Valdez *et al.* 2016).

En lo referente al capital social, se encontró evidencia de que puede ser medido en múltiples dimensiones como capital social cognitivo, capital social estructural, así como confianza y vínculos sociales, al momento en que los

Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales

empresarios perciben que comparten metas, objetivos y valores con sus compañeros de trabajo, a la par de sentir compromiso, ayuda, respeto, reciprocidad y darse cuenta de que conocen a aquéllos (Lee y Sukoco, 2007; Terry *et al.*, 2012; Agyapong *et al.*, 2017).

En lo relativo a la innovación, se pudo comprobar que puede ser medida a partir de sus dimensiones en productos y servicios, así como en procesos, mercadotecnia y en el área administrativa, lo cual es similar a lo expuesto por la OCDE (2005) respecto a cambios en los productos o servicios, modificaciones a los ya existentes, adquisición de equipo para mejora de procesos, mejoras innovadoras en la comercialización y adopción de nuevas prácticas para la mejora de rendimientos (Lee y Sukoco, 2007; Obeidat *et al.*, 2016; Valdez *et al.*, 2016).

Por consiguiente, con este trabajo se contribuye a las teorías de desempeño de Barnard, sobre la satisfacción de los *stakeholders* para el éxito de las empresas (Hall, 1983), así como a las teorías de adquisición de recursos, incluso de recursos intangibles como la gestión del conocimiento (Geisler y Wickramasinghe, 2015). También se aporta a la teoría de Schumpeter sobre la orientación emprendedora de las empresas ante los cambios y el desequilibrio con la innovación (Alonso y Galve, 2008), debido a que con la revisión de la literatura fue posible proponer el modelo teórico a partir de las teorías, conceptos y dimensiones de cada variable que respaldó el instrumento validado.

Con los resultados del análisis de validez de contenido y de fiabilidad, se da por cumplido el objetivo de la investigación al permitir corroborar los factores que impactan en el desempeño organizacional. Cabe destacar la importancia de realizar el proceso de validación antes de encuestar a la población objetivo debido a que brinda un instrumento útil tanto para el proyecto en curso como para futuras investigaciones que consideren el estudio de estos factores.

Referencias

- Akintimehin, O.O., Eniola, A.A., Alabi, O. J., Eluyela, D.F., Okere, W., y Ozordi, E. (2019). Social capital and its effect on business performance in Nigeria informal sector. *Heliyon*, 5(7), 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02024>
- Al-Mamary, Y., & Alshallaqi, M. (2022). Impact of autonomy, innovativeness, risk-taking, pro-activeness, and competitive aggressiveness on students' intention to start a new venture. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(4), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100239>

- Alonso, M. J., & Galve, C. (2008). El emprendedor y la empresa: Una revisión Teórica de los determinantes a su constitución. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (26) 5-44. doi:DOI: https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.200826332 Source: OAI
- Ayapong, F., Agyapong, A., & Poku, K. (2017). Nexus between social capital and performance of micro and small firms in an emerging economy: the mediating role of innovation. *Cogent Business and Management*, 4(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1309784>
- Basco, R., Hernández, F., & Rodríguez, M. (2020). The effect of entrepreneurial orientation on firm performance: A multigroup analysis comparing China, Mexico, and Spain. *Journal of Business Research*, 113, 409-921. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.020>
- Carton, R. (2004). Measuring Organizational Performance: an Exploratory Study. *Scientific Research*, 16-67. http://getd.libs.uga.edu/pdfs/carton_robert_b_200405_phd.pdf
- Chesbrough, H., & Bogers, M. (2014). Explicating Open Innovation: Clarifying an Emerging Paradigm for Understanding Innovation. *Oxford University Press*, 1-37 <https://ssrn.com/abstract=2427233>
- Chowhan, J. (2016). Unpacking the black box: understanding the relationship between strategy, HRM practices, innovation and organizational performance. *Human Resources Management Journal*, 26(2), 112-133. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12097>
- Creswell, J. (2009) Chapter II. University of Nebraska-Lincoln (3ra ed.). *Qualitative. Quantitative and Mixed Methods Approaches* (pp.32-57) United States: SAGE
- Cosby, P. (2005). *Métodos de Investigación del Comportamiento* (Octava edición ed.). México: McGraw-Hill .
- Escobar, J., & Cuervo, Á. (2008). Validez de Contenido y Juicio de Expertos: Una Aproximación a su Utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25645w/Juicio_de_expertos_u4.pdf
- Favoretto, C., & Carvalho, M. (2021). An analysis of the relationship between knowledge management and project performance: literature review and conceptual framework. *Gestão & Produção*, 28(1). <https://doi.org/10.1590/0104-530x4888-20>
- Fernández, J., Fernández, M., y Soloaga, I. (2019). Enfoque territorial y análisis dinámico de la ruralidad: alcances y límites para el diseño de políticas de desarrollo rural innovadoras en América Latina y el Caribe. *Documentos de Proyecto. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, 1-56.
- Frías, D. (2011). *Técnica estadística y diseño de investigación*. Valencia, España: Palmero Ediciones.
- García, D., Gálvez, E., & Maldonado, G. (2016). Efecto de la innovación en el crecimiento y el desempeño de las MiPymes de la Alianza del Pacífico. Un estudio empírico. *Estudios Gerenciales*, 32(141), 326-335. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.07.003>
- Geisler, E., & Wickramasinghe, N. (2015). *Principles of Knowledge Management Theory, Practice and Cases*. Routledge.
- Gold, A., Malhotra, A., & Segard, A. (2001). Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185-214. <https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045669>
- Haghighi, M., Bagheri, R., & Sabbagh, P. (2015). The Relationship of Knowledge Management and Organizational Performance in Science and Technology Parks of Iran. *Independent Journal of Management & Production*, 6(2), 422-447. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v6i2.282>

Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales

- Hair, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106-121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hall, R. (1983). Organizaciones. Estructura y proceso. Editorial Prentice/Hall Internacional <http://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2019/08/hall-orgs.-estruc-y-proc-cap-11.pdf>
- Hernández, R. (2002). Contributions to Statistical Analysis. *Revista Venezolana de Ciencia Política*, 23, 132-134.
- Hou, B., Hong, J., & Zhu, R. (2019). Exploration/exploitation innovation and firm performance: the mediation of entrepreneurial orientation and moderation of competitive intensity. *Journal of Asia Business Studies*, 13(4), 489-506. <https://doi.org/10.1108/JABS-11-2017-0206>
- Hugues, M., & Morgan, R. (2007). Deconstructing the relationship between entrepreneurial orientation and business performance at the embryonic stage of firm growth. *Industrial Marketing Management*, 36(5), 651-661. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2006.04.003>
- INEGI. (2020). Censos Económicos 2019. Establecimientos y Personal ocupado total según año de inicio de operaciones, método de captación y tipo de propiedad. México. <https://www.inegi.org.mx/programas/ce/2019/>
- INEGI (2020). Cuéntame. Monografía Sonora: https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/son/poblacion/m_migratorios.aspx?tema=me&e=26#:~:text=A%202020%2C%20de%20Sonora%20salieron,a%20Estados%20Unidos%20de%20Am%C3%A9rica.
- INEGI. (2021). INEGI Presenta Conjunto Resultados de Estudios sobre Demografía de Negocios 2020. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/EDN2020.pdf>
- INEGI, (2021). Los Resultados del estudio sobre la Demografía de los Negocios 2021. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EDN/EDN_2021.pdf
- Khan, W., Hassan, R., Arshad, M. Z., Arshad, M., Kashil, U. A., & Azizi, S. (2020). The Effect of Entrepreneurial Orientation and Organisational Culture on Firm Performance: The Mediating Role of Innovation. *International Journal of Innovation Creativity and Change*, 13(3), 652-677. <http://eprints.ums.edu.my/26028/2/The%20Effect%20of%20Entrepreneurial%20Orientation%20and%20Organisational%20Culture%20on%20Firm%20Performance1.pdf>
- Kijkasiwat, P., & Phuensane, P. (2020). Innovation and Firm Performance: The Moderating and Mediating Roles of Firm Size and Small and Medium Enterprise Finance. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(5: 97), 1-15. <https://doi.org/10.3390/jrfm13050097>
- Lee, L., & Sukoco, B. (2007). The Effects of Entrepreneurial Orientation and Knowledge Management Capability on Organizational Effectiveness in Taiwan The Moderating Role of Social Capital. *International Journal of Management*, 24(3), 549-572. <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/erj-2017-0212/html>
- Lin, N. (1999). Building a Network Theory of Social Capital'. *Connections*, 22(1), 28-51. <http://faculty.washington.edu/matsueda/courses/590/Readings/Lin%20Network%20Theory%201999.pdf>

- Lyu, T., & Ji, X. (2020). A Meta-Analysis on the Impact of Social Capital on Firm Performance in China's Transition Economy. *Sustainability*, 12(7), 1-19. <https://doi.org/10.3390/su12072642>
- Maldonado, G., Pinzón, S., y Rodríguez, R. (2019). Entrepreneurial Orientation and Innovation Capabilities in Mexican Small Business. *Journal of Management and Sustainability*, 9(2), 151-161. <https://doi.org/10.5539/jms.v9n2p151>
- Manzoor, F., Wei, L., & Sahito, N. (2021). The role of SMEs in rural development: Access of SMEs to finance as a mediator. *PLoS ONE*, 16(3), 1-18. <https://journals.plos.org/plosone/article/file?type=printable&id=10.1371/journal.pone.0247598>
- Menike, L. (2020). Effect of Social Capital on Firm Performance: An Empirical Study of Small Enterprises in Sri Lanka. *Journal of Social Science Research*, 16, 108-125. <https://doi.org/10.24297/jssr.v16i.8904>
- Miller, D. (1983). The Correlates of Entrepreneurship in Three Types of Firms. *Management Science*, 29(7), 770-791. <http://qycz.ufe.edu.cn/upload/article/files/4c/8c/c78030ee4eb9b47ee873efa84862/9f5d81c3-46eb-41e0-ae95-62f5fb1c4677.pdf>
- Mintzberg, H. (1990). The Design School: Reconsidering The Basic Premises Of Strategic Management. *Strategic Management Journal*, 11, 171-195. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/smj.4250110302>
- Mostafa, R., Wheeler, C., & Jones, M. (2006). Entrepreneurial orientation, commitment to the Internet and export performance in small and medium sized exporting firms. *Springer*, 291-302. <https://doi.org/10.1007/s10843-006-7857-9>
- Mustilli, M., D'Angelo, E., Campanella, F., & Graziano, D. (2017). Entrepreneurial Orientation and Financial Resources Availability as Determinants of Firms' Growth. *Modern Economy*, 8(2), 298-307. <https://doi.org/10.4236/me.2017.82021>
- Mutandwa, E., Taremwa, N., & Tubanambazi, T. (2015). Determinants of Business Performance of Small and Medium Size Enterprises in Rwanda. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 20(1), 1550001-12. <https://doi.org/10.1142/S1084946715500016>
- Narayanan, S., Ab Rahim, H., Haque, R., & Senathirajah, A. O. (2023). Empirical Study On The Effects Of Corporate Social Responsibility On Organizational Performance In The Manufacturing Sector: A Case Study On Nigeria: Flour Mills Nigeria Plc. *Social Science Journal*, 13(2), 1246-1265. <https://resmilitaris.net/menu-script/index.php/resmilitaris/article/view/2407/1989>
- Obeidat, B., Al-Suradi, M., Masa'deh, R., & Tarhini, A. (2016). The impact of knowledge management on innovation: An empirical study on Jordanian consultancy firms. *Management Research Review*, 39(10), 1214-1238. <https://doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0214>
- OCDE. (2005). Manual Oslo. Guía para la Recogida e Interpretación de Datos sobre Innovación (Tercera ed.). OECD/ European Communities. <http://www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). Info Stories. El poder de lo pequeño: Hay que activar el potencial de las pymes: <https://www.ilo.org/infostories/es-ES/Stories/Employment/SMEs#intro>

Desempeño Organizacional en Mipymes Rurales

- Proyecto México Oportunidades de Inversión. (2022). ¿Por qué México? Crecimiento Económico: <https://www.proyectosmexico.gob.mx/por-que-invertir-en-mexico/economia-solida/crecimiento-economico/#:~:text=CRECIMIENTO%20ECON%3%93MICO&text=En%20el%203er%20Trimestre%20de,12.26%25%20de%20la%20fuerza%20laboral>.
- Putra, I., Sunarsih, N., Novitasari, L., & Setini, M. (2020). Exploring the relationship between social capital, innovation capability and innovation during the coronavirus pandemic. *Uncertain Supply Chain Management*, 8(4), 857-864. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2020.5.007>
- Restrepo, J., Loaiza, O., & Gálvez, E. (2016). Innovación y desempeño de las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(4), 24-40. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28056724003.pdf>
- Rezael, F., Khalilzadeh, M., & Soleimani, P. (2021). Factors Affecting Knowledge Management and Its Effect on Organizational Performance: Mediating the Role of Human Capital. *Hindawi*. <https://doi.org/10.1155/2021/8857572>
- Sahoo, S., & Yadav, S. (2017). Entrepreneurial orientation of SMES, total quality management and firm performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 28(7), 892-912. <https://doi.org/10.1108/JMTM-04-2017-0064>
- Steward, T. (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*. Crown Pub. https://books.google.com.mx/books/about/La+Nueva+Riqueza+de+Las+Organizaciones.html?id=QewAHzgWxfEC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Stone, W. (2001). Measuring social capital. Towards a theoretically informed measurement framework for researching social capital in family and community life. *Australian Institute of Family Studies*, 24, 1-46. http://www.cedarscenter.org/resources/Measuring_Social_Capital.pdf
- Tange, S. (2004). Performance measurement: from philosophy to practice. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Emerald, 53(8), 726-737. <https://doi.org/10.1108/17410400410569134>
- Terry, T., Lee, G., & Paek, S. (2012). Social capital, knowledge sharing and organizational performance What structural relationship do they have in hotels? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 683-704. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-Jan-2012-0010>
- Valdez, L., Garcia, D., y Maldonado, G. (2016). Management of Knowledge, Innovation, and Performance in SMEs. *Interdisciplinary Journal of Information Knowledge and Management*, 11, 141-176. <https://doi.org/10.28945/3455>
- Venkatraman, N., & Ramanujam, V. (1986). Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. *The Academy of Management Review*, 11(4), 801-814. https://www.researchgate.net/publication/38008858_Measurement_of_Business_Performance_in_Strategy_Research_A_Comparison_of_Approaches
- Wanasida, A., Bernarto, I., Sudibi, N., Pramon, & Rudy. (2021). Millennial Transformational Leadership on Organizational Performance in Indonesia Fishery Startup. *Korean Science*, 8(2), 0555-0562. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.0555>

- Wiklund, J., & Shepherd, D. (2005). Entrepreneurial orientation and small business performance: a configurational approach. *Journal of Business Venturing*, 20, 71-91. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2004.01.001>
- Wen, Y. (2009). An effectiveness measurement model for knowledge management. *Knowledge-Based Systems*, 22, 363-367. <https://doi.org/10.1016/j.knosys.2009.02.007>
- Wright, P. (2015). Rethinking "Contribution". *Journal of Management*, 41(3). pp. 765 –768. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0149206315569497>
- Yamakawa, P., & Ostos, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Revista Universidad y Empresa*, 13(21), 93-115. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187222420005.pdf>
- Zahra, S., & Covin, J. (1995). Contextual influences on the corporate entrepreneurship-performance relationship: A longitudinal analysis. *Journal of Business Venturing*, 10(1), 43-58. [https://doi.org/10.1016/0883-9026\(94\)00004-E](https://doi.org/10.1016/0883-9026(94)00004-E)

InnOvaciOnes de NegOciOs 20(40): 53-72

© 2023 UANL, Impreso en México (ISSN: 2007-1191)

Fecha de recepción: 10 de Julio del 2023. Fecha de aceptación: 11 de Septiembre del 2023

<https://revistainnovaciones.uanl.mx/>

DOI: <https://doi.org/10.29105/revin20.40-429>

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías 4.0 en las Empresas del Sector del Mueble **(Factors that Affect the Adoption of 4.0 Technologies in Furniture Sector Companies)**

Muñoz-Puche, Almudena*

Jiménez-Zarco, Ana Isabel♦

Izquierdo-Yusta, Alicia♥

Abstract: The purpose of this study has been to determine which technological, organizational, and environmental factors affect the adoption of Industry 4.0 technologies in the furniture sector companies. The furniture sector is an industry characterized by its dynamism and the high intensity of its labour force. Despite the sector's importance, it remains a very traditional industry, with only a minority of companies having adopted Industry 4.0. In this context, this study was conducted to investigate, through a qualitative analysis using nine in-depth interviews with industry experts, which factors most affect the adoption of Industry 4.0 technologies in the furniture sector. The results indicate that organizational factors have the most influence on the adoption of Industry 4.0 technologies. However, not all factors affect it in the same way: some facilitate technological adoption, while others inhibit it.

Keywords: 4.0 technologies, Digital Transformation, Furniture, Innovation, TOE model

JEL CODE: 014 (Industrialization: Manufacturing and Service Industries; ChoiceofTechnology); 033 (Technological Change: Choices and Consequences; Difussion Processes)

Resumen: El propósito del presente estudio ha sido determinar qué factores tecnológicos, organizacionales y ambientales afectan a la adopción de las tecnologías 4.0 en las empresas del sector del mueble. El sector del mueble es una industria caracterizada por su dinamismo y por la gran intensidad de su mano de obra. Pese a la importancia del sector, en la actualidad sigue siendo una industria muy tradicional, con una minoría de empresas que han adoptado la industria 4.0. En este contexto, se llevó a cabo este estudio para investigar, mediante un análisis cualitativo a través de nueve entrevistas en profundidad realizadas a expertos del

* Universitat Oberta de Catalunya, España, Barcelona Avda. Tibidabo 39-43 Tel. (+34) 934 81 72 72. amunoz1@uoc.edu, <https://orcid.org/0000-0002-7647-0311>

♦ Universitat Oberta de Catalunya, España, Barcelona Avda. Tibidabo 39-43 Tel. (+34) 934 81 72 72. ajimenez@uoc.edu, <https://orcid.org/0000-0002-8980-6814>

♥ Universidad de Burgos, España, C. Prta Romeros, 09001 Burgos Tel. (+34) 947 25 87 00. aliciaiz@ubu.es, <https://orcid.org/0000-0001-5894-6577>

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías en Empresas

sector, qué factores afectan más a la adopción de tecnologías 4.0 en el sector del mueble. Los resultados indican que los factores organizacionales influyen más en la adopción de tecnologías 4.0, sin embargo, todos no afectan de la misma forma: algunos facilitan dicha adopción tecnológica, mientras que otros la inhiben.

Palabras clave: Innovación, Modelo TOE, Mueble, Tecnologías 4.0, Transformación Digital

Introducción

En los últimos años, la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han propiciado una rápida digitalización, transformando la sociedad y el mercado laboral (Mochón Morcillo & Cardona, 2021). El tejido empresarial se halla inmerso en una revolución digital, comúnmente conocida como Industria 4.0 y cuyo grado de avance depende en gran medida del sector en cuestión y de su actividad (De la Torre, 2018).

Según la Guía de Gasto en Transformación Digital de la Organización International Data Corporation (IDC Global), el gasto en transformación digital aumentará al 16,4% anual hasta 2025, alcanzando 2,6 billones de euros a nivel global, impulsado por la implementación de estrategias digitales integrales en empresas, que consideran personas, procesos, tecnología, datos y gobernanza (Shirer, 2022). Esto se debe a que las empresas están buscando implementar una estrategia digital integral que tome en consideración a las personas, los procesos, la tecnología, los datos y la gobernanza.

Si la industria del mueble, sector tradicional rezagado en dicha transformación digital, quiere cambiar y crecer en línea con la economía competitiva, como ya han hecho otros sectores industriales como el farmacéutico o el de la automoción, la transformación digital debe ser una de sus líneas estratégicas. La integración de estas tecnologías 4.0 apoyará e impulsará al sector hacia una nueva era de interconectividad y tecnología con múltiples ventajas como son la reducción de costes, la mejora de la calidad, la eficiencia, la flexibilidad, la productividad, la ventaja competitiva, la reducción del tiempo de llegada al mercado, un ajuste más beneficioso de las cadenas de suministro, etc. (Masood & Sonntag, 2020).

Bajo esta premisa de la necesidad de adoptar tecnologías 4.0 en la industria del mueble, el objetivo principal de esta investigación ha sido analizar los factores que influyen en la adopción de tecnologías 4.0 en sectores tradicionales como el del mueble mediante la aplicación del modelo Tecnología, Organización y Entorno (TOE) de Tornatzky y Fleischer. Esta investigación de los principales elementos que inciden en la incorporación de

tecnologías 4.0 se ha realizado mediante la ejecución de nueve entrevistas en profundidad a expertos de la industria del mueble.

Marco Teórico

Numerosos estudios han examinado e informado ampliamente sobre la adopción de las tecnologías digitales. Muchos de estos estudios se basan en la teoría marco de la Difusión de las Innovaciones (DOI), que afirma que la difusión de una innovación depende de cinco factores: la ventaja relativa, la compatibilidad, la complejidad, la percepción y su capacidad de comprobación (Rogers, 1995).

A partir de esta teoría, se han desarrollado otras teorías como son el Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM) de Davis (1989), el Modelo de Tecnología, Organización y Entorno (TOE) de Tornatzky y Fleischer (1990) y la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de la Tecnología (UTAUT) de Venkatesh et al. (2012).

El modelo TOE es una teoría que analiza la adopción tecnológica a nivel organizativo. Su flexibilidad permite estudios sectoriales y comparaciones entre países, lo que lo hace adecuado para identificar los factores que impulsan la adopción de tecnologías 4.0 en empresas del sector del mueble.

Según este modelo, existen tres contextos en los que pueden surgir factores de influencia para la adopción de una tecnología: el contexto ambiental, el tecnológico y el organizativo y en cada uno de ellos se engloban una serie de factores que influyen en la adopción de tecnologías 4.0 en el sector del mueble.

Factores Medioambientales

Presión de los proveedores

Los proveedores tecnológicos pueden presionar a una empresa o sector para adoptar ciertas tecnologías, ya sea ofreciendo productos innovadores, estableciendo estándares de la industria o limitando el acceso a recursos si no se adoptan. Si estas soluciones tecnológicas mejoran la eficiencia, reducen costos o brindan ventajas competitivas, la empresa puede sentir la presión de adoptarlas para mantenerse competitiva (EFFENDI et al., 2020; Mukherjee & Chittipaka, 2022; Ocloo et al., 2020).

En el sector del mueble, múltiples proveedores (como Stratasys o KUKA) ofrecen orientación y apoyo para implementar tecnologías 4.0 adaptadas al sector. Estas tecnologías permiten alcanzar procesos de

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías en Empresas

fabricación sofisticados e integrados, optimizar las operaciones, aumentar la transparencia y agregar alto valor a la industria del mueble.

Presión de los clientes

El impacto potencial de los clientes se ha estudiado e identificado como un factor determinante en la adopción del comercio móvil (San Martín et al., 2012) o de los sistemas electrónicos de gestión de las relaciones con los clientes (Chandra & Kumar, 2018; Cherapanukorn, 2017).

La presión de los clientes en el sector del mueble impulsa la integración de tecnologías 4.0. Los clientes buscan productos y servicios únicos, de alta calidad y a precios competitivos. Las empresas que pueden cumplir estas expectativas y ofrecer atención personalizada obtienen ventaja competitiva y brindan valor añadido (Alonso Guerra, 2017).

Presión de los competidores

Según los expertos, aprovechar las experiencias de otros puede ser un enfoque valioso para definir el propio modelo de digitalización teniendo en cuenta el contexto, los clientes y los competidores (Kulkarni & Patil, 2020; Malik et al., 2021; OBS Murcia, 2011).

En el sector del mueble, la presencia de pequeñas empresas ha generado competencia intensa en precios y desafíos en diferenciación de productos. Para mantener la competitividad, algunas empresas han adoptado tecnologías 4.0 como estrategia, lo que a su vez impulsa a otras empresas a seguir su ejemplo. La competencia global también influye en la adopción de innovaciones en el sector (Palanca Albert, 2018; Hervas- Oliver et al., 2018).

Apoyo de las instituciones públicas

La literatura existente sobre innovaciones tecnológicas ha aportado numerosas investigaciones que evidencian la influencia de las instituciones públicas en la adopción de tecnologías disruptivas, desde diversas perspectivas: algunos artículos recientes se refieren a este factor como apoyo gubernamental, mientras que otros lo relacionan más con la normativa o legislación gubernamental (Picoto et al., 2021; Malik et al., 2021).

En el contexto de la adopción de tecnologías 4.0 en el sector del mueble, el apoyo institucional desempeñará un papel crucial. Las instituciones públicas tendrán que aplicar múltiples políticas y medidas de apoyo a lo largo de todo el proceso para sentar las bases del éxito de la innovación tecnológica en las empresas del sector.

COVID-19

El impacto de la COVID-19 varía según los sectores y países. Algunos sectores como agricultura y telecomunicaciones se han beneficiado, mientras que hostelería, turismo, industria y comercio minorista han sufrido descensos en ventas y empleo en España (Velarde, 2021).

La COVID-19 ha sido vista por algunas empresas del sector del mueble como una oportunidad para mejorar su competitividad a través de la innovación tecnológica. Estudios en Malasia mostraron que las pymes adoptaron procesos de digitalización debido a la pandemia (Ratnasingam et al., 2020), mientras que en Italia se destacó la necesidad de implementar tecnologías 4.0 en ese contexto (Bettioli et al., 2021). En España, se ha observado que la pandemia ha acelerado las ventas del sector del mueble y esto podría haber afectado las formas de producción (Europa Press, 2021).

Transición ecológica circular

La preocupación por el cambio climático y la degradación del medio ambiente está creciendo en autoridades, sociedad y empresas. El sector del mueble ha buscado ser sostenible, reduciendo emisiones de COV, aplicando ecodiseño y obteniendo certificaciones ambientales (Carrillo González et al., 2020). Además, las empresas muestran interés en la transición ecológica circular para adaptarse a las tendencias sostenibles y requisitos de compra pública (McCabe et al., 2009; Öhgren et al., 2019).

Factores Tecnológicos

Beneficios percibidos

Los beneficios percibidos de la adopción de una nueva tecnología pueden influir en gran medida en la decisión de una organización para su adopción. Diversos estudios han examinado los beneficios organizativos derivados de la adopción de innovaciones y han identificado la reducción de costes, la expansión del mercado y el aumento de la cuota de mercado, entre otros ((Herath et al., 2020; Kumar & Krishnamoorthy, 2020; Malik et al., 2021; Ngah et al., 2022).

Los beneficios percibidos en el sector del mueble incluyen mejor imagen y cuota de mercado. Los beneficios operativos son flexibilidad, personalización, calidad, costos competitivos y eficiencia en la cadena de suministro. Otros beneficios son tiempo de comercialización reducido, control mejorado de inventario y mayor productividad (Masood & Sonntag, 2020).

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías en Empresas

Limitaciones percibidas

La personalización en sistemas de producción ágiles es ventajosa para la competitividad, pero la complejidad excesiva puede afectar el rendimiento. Algunas empresas ven la transformación digital como un proceso continuo para estar al día con las tendencias del mercado (Bryan & Zuva, 2021; Shiau et al., 2023; Skafi et al., 2020). Sin embargo, la adopción de tecnologías 4.0 en el sector del mueble presenta limitaciones, como el envejecimiento de maquinaria, preocupaciones de seguridad y avances tecnológicos rápidos, percibidos como desventajas y limitaciones (Martínez Sánchez et al., 2018; De la Torre, 2018).

Complejidad

La complejidad se entiende como el nivel de dificultad para comprender y aplicar la innovación (Rogers, 1995). En todas las industrias, incluida la del mueble, la adopción de tecnologías 4.0 ha repercutido en diversos aspectos de los procesos industriales, desde la planificación integral de la producción hasta el mantenimiento de la maquinaria, pasando por tareas manuales de pequeña dimensión (Bustamante López, 2021; Ghaleb et al., 2021; Setiyani & Yeny Rostiani, 2021). Teniendo en cuenta el carácter artesanal y tradicional de algunas empresas, la transición hacia la adopción de las tecnologías 4.0 y la transformación en una industria altamente tecnificada se percibe como un proceso muy complejo.

Compatibilidad

La compatibilidad es un factor clave en la adopción de tecnología, según diversas investigaciones (Ghaleb et al., 2021; Malik et al., 2021; Picoto et al., 2021). En el caso específico de la adopción de Big Data en el sector de la salud, se encontró que las organizaciones son más receptivas si perciben que la tecnología es coherente con sus procesos y normas existentes. En el sector del mueble, que tradicionalmente ha sido manual y artesanal, hay escasas referencias sobre la compatibilidad de integrar tecnologías 4.0. Esto lleva a que las empresas consideren que la tecnificación de su producción es incompatible con sus negocios, a pesar de los beneficios generales de la Industria 4.0.

Factores Organizacionales

Apoyo a la dirección

La literatura destaca que el respaldo de la dirección o gerencia de una empresa influye en la adopción de innovaciones tecnológicas (Ghaleb et al., 2021). El liderazgo y la gestión efectiva son fundamentales para aprovechar el poder creativo e integrar la innovación en el sector del mueble. En momentos de crisis, se distinguen líderes destacados y sectores avanzados que toman decisiones estratégicas en contraste con competidores pasivos. Por tanto, el papel del líder organizativo es crucial para respaldar la transformación de sectores tradicionales, como el del mueble (Ming & Rajan, 2020).

Tamaño de la organización

El tamaño de la organización influye en la adopción de innovaciones tecnológicas, según la literatura. Según el Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI), la transformación digital ha progresado más en las grandes empresas, mientras que las pymes, que son predominantes en el sector del mueble, se han quedado rezagadas (European Commission, 2023). Estas pequeñas empresas suelen ser fragmentadas y representan un sector tradicional con una tecnología limitada. Esto se traduce en una capacidad de inversión limitada, flexibilidad reducida y falta de innovación en el sector (AIDIMME et al., 2018; Hervas- Oliver et al., 2018).

Formación de los trabajadores

El nivel de formación de los trabajadores puede ser un factor relevante en la adopción e implementación de innovaciones tecnológicas. El mayor desafío al implementar la digitalización suele estar en las personas más que en la tecnología (Ghaleb et al., 2021; Romero Gázquez et al., 2020). Numerosos estudios han destacado que la mayoría de los empleados carecen de una formación adecuada y una cultura digital. En general, el sector del mueble suele estar compuesto por trabajadores con niveles de educación básicos o de Educación Secundaria Obligatoria, aunque puede haber algunos mandos intermedios con educación superior (AIDIMME et al., 2018).

Apertura al cambio

La adopción de innovación tecnológica tiene más probabilidades de éxito cuando una organización está abierta a nuevas ideas, cambios e innovación, sin mostrar resistencia al cambio (Picoto et al., 2021; Schmitt et al., 2019). En sectores tradicionales como la industria del mueble, existe una resistencia natural al cambio debido a la percepción de falta de conocimientos y capacidades para adoptarlo. Además, la cultura organizativa y las dificultades

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías en Empresas

para fomentar el trabajo en equipo pueden contribuir a esta resistencia. Expertos en el sector, afirman que la reticencia al cambio y a la adopción de nuevas tecnologías es una de las principales barreras para la implementación de la Industria 4.0 en el sector del mueble (DITRAMA, 2019).

Capacidad técnica percibida

La capacidad técnica percibida se refiere a la habilidad de una organización para gestionar eficazmente los recursos técnicos y obtener una ventaja competitiva en el mercado (Picoto et al., 2021; Schmitt et al., 2019; Taghizadeh et al., 2021). En el sector del mueble, hay escaso conocimiento técnico sobre la Industria 4.0, lo que limita la innovación y la colaboración. Sin embargo, las empresas reconocen la importancia de la adaptación personalizada y el desarrollo de conocimientos para mejorar su ventaja competitiva (Martínez Sánchez et al., 2018). Aunque la literatura puede no enfatizar este factor, es relevante para el sector del mueble, ya que la falta de recursos técnicos y conocimientos puede obstaculizar la integración de tecnologías 4.0 en la industria.

Metodología

Este estudio se enfocó en determinar si los expertos del sector del mueble consideran que el modelo TOE es adecuado para identificar los factores que influyen en la adopción de tecnologías 4.0 en las empresas. El objetivo era obtener la percepción cualitativa de los expertos sobre la transformación digital en el sector del mueble a través de la implementación de tecnologías 4.0. Para lograr esto, se utilizaron entrevistas como el método de investigación más adecuado dentro de la metodología cualitativa (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006).

Resultados

Proceso de recogida y análisis de datos

Para esta investigación se llevaron a cabo nueve entrevistas en profundidad a expertos del sector del mueble y se recopilaron datos secundarios para definir los factores. Las entrevistas validaron los factores que influyen en la adopción de tecnologías 4.0 en empresas del sector del mueble. Los participantes representaban centros tecnológicos, clústeres del mueble y académicos

especializados en transformación digital. Las entrevistas se realizaron entre julio y septiembre de 2022 (Tabla 1).

Tabla 1. Información sobre las personas entrevistadas

Fecha de la entrevista	Cargo del entrevistado	Organización a la que pertenece el entrevistado
01/07/2022	Gestor de clientes y cuentas clave	LDK Living Outdoors
15/07/2022	Director de Innovación Corporativa y Tecnología	Grupo DGH
26/07/2022	CIO y Director de Conectividad Inteligente; Miembro del Consejo Asesor; CEO 5G Barcelona; Decano; Presidente de la Comisión	Mobile World Capital Barcelona; Universidad Abierta de Cataluña; 5G Barcelona; Colegio Oficial de Ingenieros en Informática de Cataluña; Conectividad Inteligente AMETIC
02/08/2022	Profesor	Departamento de Administración de Empresas, Universidad Haaga-Helia; Universidad Abierta de Cataluña
03/08/2022	Secretario General + Director Adjunto	Agrupación Empresarial Innovadora del Mueble y Conexas de la Región de Murcia (AMUEBLA); Centro Tecnológico del Mueble y la Madera de la Región de Murcia (CETEM)
05/08/2022	Director de Tecnología de Procesos	Centro Tecnológico del Mueble y la Madera de la Región de Murcia (CETEM)
08/09/2022	Director de Proyectos de Procesos Industriales; Director de Proyectos	Clúster de innovación y clúster de mobiliario para el hogar y contract (CENFIM); Itinere Industrial
09/09/2022	Director de Desarrollo Industrial, Tecnología y Procesos	Instituto Tecnológico del Metal, Mueble, Madera, Embalaje y Afines (AIDIMME)
23/09/2022	Consultor de Operaciones	Improven

Nota. Esta tabla ha sido elaborada por el autor del artículo

Discusión

Factores Medioambientales

Presión de los proveedores

Según la teoría y los expertos entrevistados, la presión de los proveedores de tecnología tiene un impacto positivo en la adopción de tecnologías 4.0 en las empresas del mueble.

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías en Empresas

Los expertos entrevistados indicaron han indicado que los proveedores ofrecen orientación y apoyo para la adopción de tecnologías específicas diseñadas para optimizar procesos de producción avanzados e integrados, brindando beneficios y generando valor añadido.

Más concretamente, el director de Desarrollo Industrial, Tecnología y Procesos de AIDIMME indicaba que es crucial que la orientación y el apoyo se enfoquen en aplicaciones concretas y beneficios tangibles para que las empresas consideren positivo este cambio disruptivo. En esa misma línea, el consultor de operaciones de Improven reseñaba también la necesidad de soluciones tecnológicas enfocadas y no generalistas.

Presión de los clientes

La teoría sugiere que la presión de los clientes tiene un impacto positivo en la adopción de tecnologías 4.0 en las empresas del mueble. Según las entrevistas a los expertos, la presión del cliente influye considerablemente en la adopción de tecnologías 4.0. El CIO y director de Conectividad Inteligente del Mobile World Capital Barcelona destacaba que la demanda de los clientes ha impulsado una generación de productos más fluida a través de la Industria 4.0. Aunque la mayoría de las opiniones fueron positivas, algunos expertos como el consultor de operaciones de Improven mencionaron que la influencia del cliente es más significativa en áreas como el marketing o el comercio electrónico que en la integración de tecnologías 4.0 en la cadena de producción. Por su parte, el gestor de clientes y cuentas clave de LDK Living Outdoors señalaba que este factor aún no es relevante en el sector del mueble, ya que los clientes se centran más en el valor añadido del producto que en la organización interna de la empresa.

Presión de los competidores

Teóricamente, se recomienda desarrollar un modelo de digitalización personalizado, aprendiendo de las experiencias de otros y considerando el contexto, los consumidores y los competidores específicos. La presión de la competencia del sector se considera un factor facilitador en este sentido.

Las entrevistas con expertos respaldaron estos supuestos teóricos, ya que la mayoría concluyó que la presión de la competencia del sector tiene un impacto positivo en la adopción de tecnologías 4.0 en las empresas del mueble. El secretario general de AMUEBLA mencionaba que la proximidad geográfica en los clústeres tiene un efecto tractor y multiplicador en la competitividad de las empresas. Además, el profesor de la Universidad de

Haaga-Helia y el director de Innovación Corporativa y Tecnología del Grupo DGH consideran que este factor no solo influye en la adopción, sino que es un aspecto crucial para la supervivencia de las empresas en el sector.

Apoyo de las instituciones públicas

La literatura indica que las instituciones públicas tienen una influencia positiva en la adopción de tecnologías disruptivas. Las conclusiones de este estudio cualitativo respaldan esta idea. Los expertos entrevistados, incluyendo al director de Innovación Corporativa y Tecnología del Grupo DGH, el consultor de operaciones de Improven y el gestor de clientes y cuentas clave de LDK Living Outdoors, destacaron la necesidad de apoyo económico debido al alto costo de las inversiones en transformación digital. Además, el profesor de la Universidad de Haaga-Helia, el director de Tecnología de Procesos de CETEM y el secretario general de AMUEBLA mencionaron que las instituciones deben brindar no solo apoyo económico, sino también capacitación, consultoría y herramientas para diagnosticar el estado digital de las empresas y desarrollar un plan de transformación 4.0.

COVID-19

La bibliografía respalda la idea de que la COVID-19 ha tenido un impacto positivo en la adopción de tecnologías 4.0, aunque su influencia puede variar según los sectores y el contexto. Sin embargo, según los expertos entrevistados en el sector del mueble, la COVID-19 se identificó como un factor de influencia indirecta en la adopción de tecnologías 4.0. El director de Desarrollo Industrial, Tecnología y Procesos de AIDIMME o el gestor de clientes y cuentas clave de LDK Living Outdoors afirmaban que, aunque la pandemia aceleró la conectividad en línea y la adopción de medidas como el trabajo a distancia y el comercio en línea, no provocó un cambio directo en la adopción de tecnologías 4.0 en la cadena de producción. el secretario general de AMUEBLA y el profesor de la Universidad de Haaga-Helia señalaron que la COVID-19 ha sido un catalizador para las tecnologías de frontera, pero no tanto para las tecnologías avanzadas 4.0. Además, se mencionó que la pandemia ha supuesto un desafío evidente que ha cambiado ciertos aspectos organizacionales y formas de trabajo de las empresas, pero no ha impactado directamente en las cadenas productivas.

Transición ecológica circular

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías en Empresas

La creciente preocupación por el cambio climático y la degradación del medio ambiente ha llevado a que las autoridades, la sociedad y las empresas prioricen estas cuestiones. La literatura sugiere que este contexto tiene un impacto positivo en la adopción de tecnologías 4.0. Sin embargo, el director de Tecnología de Procesos de CETEM, así como el secretario general de AMUEBLA concluyeron que el factor de la transición ecológica circular no influye directamente en la adopción de tecnologías 4.0 en el sector del mueble en la actualidad. Se señala que la falta de legislación y concienciación sobre la sostenibilidad no es un motor significativo para adoptar tecnologías 4.0 en el sector.

Factores Tecnológicos

Beneficios percibidos

Según la bibliografía, los beneficios percibidos juegan un papel importante en la adopción de tecnologías 4.0 en la industria del mueble. Los expertos entrevistados, incluyendo al director de Tecnología de Procesos de CETEM y al director de Innovación Corporativa y Tecnología del Grupo DGH, respaldaron esta idea. Se destacó que los beneficios de estas tecnologías a menudo son intangibles y difíciles de comprender, pero se puede observar mejoras en la ergonomía de los trabajadores y en varios indicadores económicos en las empresas del mueble como resultado de la implementación de tecnologías 4.0.

Limitaciones percibidas

La literatura existente sobre la adopción de tecnologías 4.0 en la industria del mueble destaca las limitaciones que dificultan su integración. Estas limitaciones percibidas tienen un impacto negativo en la adopción de estas tecnologías en las empresas del mueble. Según los nueve profesionales entrevistados, se identificaron retos técnicos y falta de conocimiento exhaustivo de la tecnología. El director de procesos industriales de CENFIM señalaba como factor negativo las características únicas de cada línea de producción de muebles, como la variedad de maderas y colores, ya que requieren ajustes. Además, el costo de la tecnología y las dificultades de implementación también influyen significativamente en las limitaciones. En resumen, de acuerdo con la teoría, las limitaciones percibidas actúan como obstáculos para la adopción de tecnologías 4.0 en el sector del mueble.

Complejidad

Según la teoría, la complejidad actúa como un inhibidor de la innovación tecnológica. Los expertos entrevistados coinciden en esta perspectiva. El CIO y director de Conectividad Inteligente del Mobile World Capital Barcelona señalaba que la falta de conocimiento puede generar confusión en las empresas, llegando incluso a confundir la transformación digital con la automatización. Además, el profesor de la Universidad de Haaga-Helia destacaba que la falta de comprensión de la tecnología convierte la complejidad en un factor neutro, ya que las empresas no logran comprender completamente el concepto de Industria 4.0 y las complejidades que implica su integración. También se menciona que el sector del mueble, al ser poco estandarizado, enfrenta mayores desafíos en la adopción de los cambios radicales asociados a la Industria 4.0, como la instalación y la interoperabilidad. En resumen, la complejidad y la falta de conocimiento son obstáculos significativos en la adopción de tecnologías 4.0 en el sector del mueble.

Compatibilidad

Según la bibliografía y los expertos entrevistados como el CIO y director de Conectividad Inteligente del Mobile World Capital Barcelona, el director de Desarrollo Industrial, Tecnología y Procesos de AIDIMME o el Gestor de clientes y cuentas clave de LDK Living Outdoors, la compatibilidad juega un papel fundamental en la adopción de tecnologías 4.0 en el sector del mueble. Se destaca que la personalización de las soluciones por parte de los proveedores es crucial para satisfacer las necesidades específicas de cada empresa y garantizar la compatibilidad con su modelo productivo. Los casos de éxito en el mercado del mueble respaldan la viabilidad de esta compatibilidad. Por lo tanto, se enfatiza la importancia de que las empresas sean conscientes de esta posibilidad y consideren la adaptación de las tecnologías 4.0 a sus necesidades.

Factores Organizacionales

Apoyo a la dirección

Varios estudios sobre la adopción de innovaciones tecnológicas han corroborado que el apoyo de la dirección es un factor favorable para su implementación en las empresas.

Las conclusiones extraídas de la investigación cualitativa revelaron que el apoyo de la dirección organizacional es fundamental, ya que son los líderes quienes poseen un conocimiento profundo de las particularidades empresariales y toman la decisión final.

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías en Empresas

El director de Desarrollo Industrial, Tecnología y Procesos de AIDIMME, así como el director de procesos industriales de CENFIM y el director de Tecnología de Procesos de CETEM señalaban además que el respaldo de los mandos intermedios también resultaba importante en este tipo de decisiones, pues son los que están diariamente lidiando con la producción.

Tamaño de la organización

Según la teoría, el tamaño de la organización puede influir en la adopción de tecnologías 4.0 en las empresas del mueble, aunque no se considera un factor positivo o negativo. Mientras el director de Innovación Corporativa y Tecnología del Grupo DGH argumenta que tanto las pymes como las grandes empresas pueden experimentar esta transformación con el apoyo adecuado, otros expertos reconocen la posible influencia del tamaño. El profesor de la Universidad de Haaga-Helia sugiere que las organizaciones más grandes tienen más asignaciones previstas para la transformación digital. Por otro lado, el director de Tecnología de Procesos de CETEM y el Gestor de clientes y cuentas clave de LDK Living Outdoors mencionan que las empresas más pequeñas pueden tener dificultades para abordar los mismos cambios. Además, el secretario general de AMUEBLA añade que las empresas pequeñas a menudo no consideran urgente la adopción de tecnologías 4.0 en su día a día.

Formación de los trabajadores

La literatura señala que la formación de los empleados es un facilitador en la adopción de tecnologías 4.0, pero los expertos entrevistados indican que en la industria del mueble este factor es un importante inhibidor. Según el director de Tecnología de Procesos de CETEM y el secretario general de AMUEBLA, la falta de formación dificulta la adopción de tecnologías, ya que los empleados no comprenden ni saben cómo utilizar las nuevas tecnologías. El profesor de la Universidad de Haaga-Helia añade que la falta de formación conduce a la obsolescencia y la resistencia al cambio. Además, otros expertos como el director de Desarrollo Industrial, Tecnología y Procesos de AIDIMME y el director de procesos industriales de CENFIM destacan la importancia de la formación no solo para los empleados de fábrica, sino también para los cargos intermedios y los líderes.

Apertura al cambio

Según la literatura, tener una actitud de apertura al cambio tiene un impacto positivo en la adopción de tecnologías 4.0 en el sector del mueble. Sin embargo, entre los expertos encuestados existen opiniones diversas. Alrededor del 60% de ellos considera que la apertura al cambio es un factor favorable que impulsa a las organizaciones a adoptar tecnologías 4.0. El CIO y director de Conectividad Inteligente del Mobile World Capital Barcelona argumentaba que las empresas reconocen la importancia de gestionar eficazmente los datos y aprovechar las ventajas que se pueden obtener. Sin embargo, otros expertos como el director de Tecnología de Procesos de CETEM, el secretario general de AMUEBLA o el gestor de clientes y cuentas clave de LDK Living Outdoors indicaron que la apertura al cambio sigue siendo un obstáculo para la transformación digital. Algunas empresas mantienen una mentalidad tradicional y ven el cambio como un proceso traumático. Prefieren mantener su estado actual, ya que genera suficientes ventas en el momento. Además, ciertas empresas se sienten atrapadas en su rutina diaria y no pueden liberarse de ella, a pesar de su insatisfacción.

Capacidad técnica percibida

Según la literatura revisada, la capacidad técnica percibida para la integración de tecnologías 4.0 tiene una influencia positiva en el sector del mueble. Sin embargo, los expertos encuestados confirmaron que este factor también actúa como un inhibidor en la adopción de estas tecnologías. El sector del mueble, al ser tradicionalmente manual, tiene una percepción de falta de capacitación y desconocimiento sobre los requisitos y demandas de la transformación digital, tal y como apuntaba el CIO y director de Conectividad Inteligente del Mobile World Capital Barcelona. Esto genera dudas sobre las capacidades de las empresas para integrar tecnologías 4.0. La falta de conciencia de los requisitos y exigencias específicas también condiciona este factor.

Conclusiones

La investigación cualitativa realizada a través de entrevistas ha permitido constatar que la transformación digital de las empresas será un punto clave para su supervivencia, ya que la integración de las tecnologías 4.0 les permitirá aumentar la competitividad y el rendimiento, siguiendo las nuevas tendencias de consumo. Estas conclusiones van en línea a los análisis realizados previamente por diferentes expertos (Gutkowski & Sliwa, 2022), que señalaban que la transformación del sector es un paso natural e inevitable que abarca

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías en Empresas

numerosos retos como la optimización de los procesos de producción y el aumento de la eficiencia operativa.

Por otro lado, los expertos también son conscientes de que hoy en día los cambios se producen muy rápido, y la tecnología avanza a la misma velocidad. Las herramientas tecnológicas disponibles hace cuatro años no son las actuales y, aunque ya hay algunas menciones al concepto de industria 5.0, es imposible predecir lo que ocurrirá de aquí a 2030 (Agote Garrido et al., 2023; Giugliano et al., 2023).

También se entiende que el sector sobrevivirá a medio y largo plazo porque las necesidades de las personas son reales: necesitan mesas y sillas en las que sentarse (ya sea para comer, trabajar, etc.), camas en las que dormir, etc. Y, para sobrevivir, la tecnificación y la tecnología son fundamentales.

Por ello, la presente investigación se centró en identificar los factores catalizadores y de resistencia para la transformación digital en las empresas del sector del mueble. La mayoría de los expertos entrevistados en esta investigación concluyeron que los factores organizativos son los más influyentes, seguidos de los ambientales. De los quince factores analizados, se eliminaron el de “COVID-19” y “Transición Ecológica Circular”, ya que los expertos afirmaron que no han tenido un impacto significativo en la adopción de tecnologías 4.0 en el sector del mueble.

Referencias.

- Agote Garrido, A., Martín Gómez, A. M., & Lama Ruiz, J. R. (2023). INDUSTRY 5.0 VALUES. A BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF THE NEW INDUSTRIAL PARADIGM FROM THE SOCIAL APPROACH. *DYNA*, 98(5) <https://doi.org/10.6036/10834>
- AIDIMME, AMUEBLA, CENFIM, & CETEM. (2018). Análisis de la viabilidad para la implantación de la Industria 4.0 en el sector del hábitat (AEI-010600-2017-141, p. 99). HABITAT 4.0. <https://www.cenfim.org/images/Noticias/Documents/PUBLICACION-HABITAT-4-0-REV-08.pdf>
- Alonso Guerra, I. (2017). *La transformación digital de la empresa* [TFG, Universidad de Cantabria]. https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/13402/ALONSOGUERRAI_VAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bettiol, M., Capestro, M., Di Maria, E., & Micelli, S. (2021). Reacting to the COVID-19 pandemic through digital connectivity with customers: The Italian experience. *Italian Journal of Marketing*, 2021(4), 305-330. <https://doi.org/10.1007/s43039-021-00031-y>
- Bryan, J. D., & Zuva, T. (2021). A Review on TAM and TOE Framework Progression and How These Models Integrate. *Advances in Science, Technology and Engineering Systems Journal*, 6(3), 137-145. <https://doi.org/10.25046/aj060316>

- Bustamante López, V. (2021). *Oportunidades tecnológicas de la Industria 4.0 en el sector empresarial de la economía circular* [TFG]. Universidad de Cantabria.
- Carrillo González, G., Vázquez García, Á. W., & Solís Tepexpa, S. (2020). Ecodiseño: Estrategia Clave para la economía circular empresas del sector mueblero. *Economía circular y ecodiseño en la industria del mueble* 1(4), p. 134. Universidad Autónoma de Querétano, México.
- Chandra, S., & Kumar, K. N. (2018). Exploring Factors Influencing Organizational Adoption of Augmented Reality in E-Commerce: Empirical Analysis Using Technology-Organization-Environment Model. *Journal of Electronic Commerce Research*, 19, 237.
- Cherapanukorn, V. (2017). Development of eCRM Success: A Case Study of Hotel Industry. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 8(2), 90-95. <https://doi.org/10.18178/ijtef.2017.8.2.545>
- De la Torre, R. (2018, agosto 8). La industria 4.0 llama al sector del mueble. Más Madera. <http://masmadera.net/industria-4-0/>
- DiCicco-Bloom, B., & Crabtree, B. F. (2006). The qualitative research interview. *Medical Education*, 40(4), 314-321. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2006.02418.x>
- DITRAMA. (2019). Skills fine-tune final report. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=164251>
- EFFENDI, M. I., SUGANDINI, D., & INSTANTO, Y. (2020). Social Media Adoption in SMEs Impacted by COVID-19: The TOE Model. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11), 915-925. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO11.915>
- Europa Press. (2021). El sector del mueble crece en número de empresas por primera vez en 15 años impulsado por la pandemia. Comunidad Valenciana. <https://www.europapress.es/comunitat-valenciana/noticia-sector-mueble-crece-numero-empresas-primera-vez-15-anos-impulsado-pandemia-20210428172452.html>
- European Commission. (2023). Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 Thematic chapters (p. 88). European Commission. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
- Ghaleb, E. A. A., Dominic, P. D. D., Fati, S. M., Muneer, A., & Ali, R. F. (2021). The Assessment of Big Data Adoption Readiness with a Technology–Organization–Environment Framework: A Perspective towards Healthcare Employees. *Sustainability*, 13(15), 8379. <https://doi.org/10.3390/su13158379>
- Giugliano, G., Laudante, E., Formati, F., & Buono, M. (2023). Approaches and Technologies for the Human-Centered Industry 5.0. *Proyecta56, an Industrial Design Journal*, 3. <https://doi.org/10.25267/P56-IDJ.2023.i3.05>
- Gutkowski, T., & Sliwa, D. (2022). Digitalization for the Furniture Market/ Get Ahead! Unity Group. <https://www.unitygroup.com/blog/digitalization-for-the-furniture-market-get-ahead/#:~:text=Digital%20Transformation%20in%20the%20B2C%20Channel&text=In%202022%2C%20the%20e%2Dcommerce,a%20quarter%20of%20the%20business.>
- Herath, T. C., Herath, H. S. B., & D'Arcy, J. (2020). Organizational Adoption of Information Security Solutions: An Integrative Lens Based on Innovation Adoption and the Technology- Organization- Environment Framework. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems*, 51(2), 12-35. <https://doi.org/10.1145/3400043.3400046>
- Hervas- Oliver, J. L., Boronat-Moll, C., Sempere-Ripoll, F., & Esstelles-Miguel, S. (2018). Plan Sectorial de la Madera y el Mueble (Plan Estratégico de la Industria Valenciana, p. 35).

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías en Empresas

- Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, Dirección General de Industria y Energía.
- Kulkarni, M., & Patil, K. (2020). Block Chain Technology Adoption for Banking Services- Model based on Technology-Organization-Environment theory. *Proceedings ICICC 2020*, 11. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3563101>
- Kumar, A., & Krishnamoorthy, B. (2020). Business Analytics Adoption in Firms: A Qualitative Study Elaborating TOE Framework in India. *International Journal of Global Business and Competitiveness*, 15(2), 80-93. <https://doi.org/10.1007/s42943-020-00013-5>
- Malik, S., Chadhar, M., Vatanasakdakul, S., & Chetty, M. (2021). Factors Affecting the Organizational Adoption of Blockchain Technology: Extending the Technology–Organization–Environment (TOE) Framework in the Australian Context. *Sustainability*, 13(16), 9404. <https://doi.org/10.3390/su13169404>
- Martínez Sánchez, Á., Pérez Pérez, M., & Vicente Oliva, S. (2018). Agilidad, flexibilidad de producción e innovación en la empresa manufacturera española. *Dirección y Organización*, 65, 60-71. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i65.528>
- Masood, T., & Sonntag, P. (2020). Industry 4.0: Adoption challenges and benefits for SMEs. *Computers in Industry*, 121, 103261. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2020.103261>
- McCabe, S., Clement, S., & Ochoa, A. (2009). Sustainable Procurement Guidelines for Office Furniture. Background report (p. 31). Local Government for Sustainability. https://sustainableprocurement.eu.com/documents/Category_Mangt/Furniture/United_Nations/UN_tech_report_furniture.pdf
- Ming, J., & Rajan, S. (2020). Boards face a moment of truth on corporate strategy. Bain & Company. <https://www.bain.com/insights/boards-face-a-moment-of-truth-on-corporate-strategy/>
- Mochón Morcillo, F., & Cardona, P. (2021). *Transformación digital de la empresa: Casos de éxito*. Marcombo.
- Mukherjee, S., & Chittipaka, V. (2022). Analysing the Adoption of Intelligent Agent Technology in Food Supply Chain Management: An Empirical Evidence. *FIIB Business Review*, 11(4), 438-454. <https://doi.org/10.1177/23197145211059243>
- Ngah, A. H., Thurasamy, R., Mohd Salleh, N. H., Jeevan, J., Md Hanafiah, R., & Eneizan, B. (2022). Halal transportation adoption among food manufacturers in Malaysia: The moderated model of technology, organization and environment (TOE) framework. *Journal of Islamic Marketing*, 13(12), 2563-2581. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2020-0079>
- OBS Murcia. (2011). Análisis del sector del diseño en la Región de Murcia.
- Ocloo, C. E., Xuhua, H., Akaba, S., Shi, J., & Worwui-Brown, D. K. (2020). The Determinant Factors of Business to Business (B2B) E-Commerce Adoption in Small- and Medium-Sized Manufacturing Enterprises. *Journal of Global Information Technology Management*, 23(3), 191-216. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2020.1792229>
- Öhgren, M., Milios, L., Dalhammar, C., & Lindahl, M. (2019). Public Procurement of reconditioned furniture and the potential transition to product service systems solutions. *Procedia CIRP*, 83, 151-156. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1465151/FULLTEXT01.pdf>
- Ospina Hurtado, D., & Ospino Valdiris, F. (2017). Desarrollo de un modelo de gestión de la innovación para empresas comercializadoras de muebles de madera en la ciudad de barranquilla: Caso muebles JAMAR [TF]. Universidad Tecnológica de Bolívar.

- Palanca Albert, A. (2018). Análisis estratégico del sector de la madera y del mueble [Grado]. Universitat Politècnica de Valencia.
- Park, J.-H., Kim, M.-K., & Paik, J.-H. (2015). The Factors of Technology, Organization and Environment Influencing the Adoption and Usage of Big Data in Korean Firms. What Next for European Telecommunications?, 15. <https://www.econstor.eu/handle/10419/127173>
- Picoto, W. N., Crespo, N. F., & Carvalho, F. K. (2021). The influence of the technology-organization-environment framework and strategic orientation on cloud computing use, enterprise mobility, and performance. *Review of Business Management*, 23(2), 278-300. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v23i2.4105>
- Ratnasingam, J., Khoo, A., Jegathesan, N., Wei, L. C., & Abd Latib, H. (2020). How are small and medium enterprises in Malaysia's furniture industry coping with COVID-19 pandemic? Early evidences from a survey and recommendations for policymakers. *Bioresources*, 15(3), 5951-5964.
- Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations: Modifications of a Model for Telecommunications. En M.-W. Stoetzer & A. Mahler (Eds.), *Die Diffusion von Innovationen in der Telekommunikation* (pp. 25-38). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-79868-9_2
- Romero Gázquez, J. L., Bueno Delgado, M. V., Ortega Gras, J. J., Garrido Lova, J., Gómez Gómez, M. V., & Zbiac, M. (2020). Lack of skills, knowledge and competences in Higher Education about Industry 4.0 in the manufacturing sector. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 285. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.27548>
- San Martín, S., López-Catalán, B., & Ramón-Jerónimo, M. A. (2012). Factors determining firms' perceived performance of mobile commerce. *Industrial Management & Data Systems*, 112(6), 946-963. <https://doi.org/10.1108/02635571211238536>
- Schmitt, G., Mladenow, A., Strauss, C., & Schaffhauser-Linzatti, M. (2019). Smart Contracts and Internet of Things: A Qualitative Content Analysis using the Technology-Organization-Environment Framework to Identify Key-Determinants. *Procedia Computer Science*, 160, 189-196. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.460>
- Setiyani, L. & Yeny Rostiani. (2021). Analysis of E-Commerce Adoption by SMEs Using the Technology - Organization - Environment (TOE) Model: A Case Study in Karawang, Indonesia. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(4), 1113-1132. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i4.246>
- Shiau, W.-L., Liu, C., Zhou, M., & Yuan, Y. (2023). Insights into customers' psychological mechanism in facial recognition payment in offline contactless services: Integrating belief-attitude-intention and TOE-I frameworks. *Internet Research*, 33(1), 344-387. <https://doi.org/10.1108/INTR-08-2021-0629>
- Shirer, M. (2022, octubre 26). IDC Spending Guide Sees Worldwide Digital Transformation Investments Reaching \$3.4 Trillion in 2026. IDC Media Center. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS49797222>
- Skafi, M., Yunis, M. M., & Zekri, A. (2020). Factors Influencing SMEs' Adoption of Cloud Computing Services in Lebanon: An Empirical Analysis Using TOE and Contextual Theory. *IEEE Access*, 8, 79169-79181. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2987331>

Factores que Afectan a la Adopción de las Tecnologías en Empresas

- Taghizadeh, S. K., Nikbin, D., Alam, M. M. D., Rahman, S. A., & Nadarajah, G. (2021). Technological capabilities, open innovation and perceived operational performance in SMEs: The moderating role of environmental dynamism. *Journal of Knowledge Management*, 25(6), 1486-1507. <https://doi.org/10.1108/JKM-05-2020-0352>
- Tornatzky, L. G., Fleischer, M., & Chakrabarti, A. K. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington Books.
- Velarde, G. (2021). ¿Cuáles son los sectores más beneficiados y perjudicados tras un año de coronavirus? *El Economista*. <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/11102198/03/21/Cuales-son-los-sectores-mas-beneficiados-y-perjudicados-tras-un-ano-de-coronavirus.html>

InnOvaciOnes de NegOciOs 20(40): 73-88

© 2023 UANL, Impreso en México (ISSN: 2007-1191)

Fecha de recepción: 17 de Julio del 2023. Fecha de aceptación: 03 de Octubre del 2023

<https://revistainnovaciones.uanl.mx/>

DOI: <https://doi.org/10.29105/revin20.40-430>

Participación Ciudadana y el Uso de la Tecnología Como Estrategias en las Organizaciones Públicas que Mejora la Gobernanza en Nuevo León

(Citizen Participation and the Use of Technology as Strategies in Public Organizations That Improve Governance in Nuevo León)

Martínez-Sepúlveda, Vanessa Sarahí*

Abstract. The objective of this research is to identify citizen participation and the use of technology as strategies in public organizations that improve governance in Nuevo León, México. Method: bibliometric analysis, since journals, scientific publications and books on the subject were reviewed. Hypotheses: Citizen Participation as an improvement in governance in Nuevo León (H1) and Use of technology as an improvement in governance in Nuevo León (H2). Results: Both hypotheses are confirmed, since the literature shows that the use of technology advances and involves the government and society through it because of the approach it offers, likewise, citizen participation helps democracy and equity between government and society. Conclusion: According to data from the National Institute of Statistics and Geography (INEGI), 77% of Nuevo Leon has internet at home, which is a significant opportunity for citizen participation and to highlight the use of Information and Communication Technologies (ICT) to improve governance.

Key words: Governance, Citizen Participation, Public Policies, Technology.

Resumen. El objetivo de esta investigación es identificar a la participación ciudadana y el uso de la tecnología como estrategias en las organizaciones públicas que mejora la gobernanza en Nuevo León, México públicas que mejoran la gobernanza en Nuevo León, México. Método: análisis bibliométrico, ya que se revisó revistas, publicaciones científicos y libros respecto al tema. Hipótesis: Participación ciudadana como mejora en la gobernanza en Nuevo León (H1) y Uso de la tecnología como mejora en la gobernanza en Nuevo León (H2). Resultados: Se confirman ambas hipótesis, ya que la literatura arroja que el uso de la tecnología avanza y se involucra el gobierno y la sociedad a través de ella por la aproximación que ofrece, así mismo, la participación ciudadana ayuda a la democracia y a la equidad entre gobierno y sociedad. Conclusión: De acuerdo con datos de Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el 77% de Nuevo León cuenta con internet en su hogar, lo que hay una oportunidad significativa para la participación ciudadana y el destacar el uso de las Tecnologías de la Información y las

*Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, Nuevo León, México, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52)8183294000. vanessa.martinezspl@uanl.edu.mx. <https://orcid.org/0009-0004-7981-5671>

Participación Ciudadana y el Uso de la Tecnología

Comunicaciones (TIC) para ello la mejora de la gobernanza.

Palabras clave: Gobernanza, Participación ciudadana, Políticas Públicas, Tecnología.

Introducción

En esta investigación, se llevó a cabo un análisis de las bases de datos consultadas en el cual se relacionan con las palabras claves mencionadas al inicio de este artículo, considerando así, los puntos importantes para el desarrollo del mismo estudio.

Con datos obtenidos de acontecimientos llevados a cabo en el estado de Nuevo León, se tomó en cuenta para resaltar los antecedentes y encontrar el problema de la gobernanza en este estado. Así mismo, el uso de las tecnologías como a través de los años han tomado fuerza al desarrollarse nuevas aplicaciones que permiten el acercamiento a la ciudadanía y que los mismos gobernantes utilizan hoy en día.

Los últimos gobernadores del estado de Nuevo León han utilizado las plataformas digitales, en específico las redes sociales, para promover sus campañas políticas y seguir informando a la ciudadanía de lo que realizan dentro de sus administraciones, pero también, unas de las recomendaciones principales es el resaltar los gobiernos abiertos como parte de una nueva forma de incentivar más a la participación ciudadana y como esta se involucra a través de estas estrategias, La participación ciudadana es importante dentro del análisis a nivel gobernanza puesto que como lo menciona Álvarez (s/f), “se identifican así con la existencia de un gobierno democrático” (p.10).

Por lo tanto, se describió el análisis de estas dos estrategias importantes de las organizaciones públicas para el mejoramiento de la gobernanza, realizando una discusión en la que permita comprender y entender un área de oportunidad.

Antecedentes del problema

En los últimos años, se ha visto un incremento de uso de la tecnología ya sea para informarse o para hacerse notar, tal es el caso que se vivió en estas dos últimas campañas políticas a la gubernatura en Nuevo León. En las campañas llevadas a cabo en el 2015 quien ganó el Ing. Jaime Heliodoro Rodríguez Calderón la gubernatura, primer candidato independiente y lo logró sin utilizar los medios de comunicación tradicionales, todo se realizó a través de la plataforma Facebook, (Prensa UANL, 2016) “El Bronco aseguró que fueron las redes sociales las que visibilizaron su candidatura en una campaña que no

contó con el mismo presupuesto que sus contrincantes, los candidatos del resto de los partidos” (párr.6).

Y tan sólo en el 2022, la última candidatura a la gubernatura la ganó el actual gobernador el Dr. Samuel Alejandro García Sepúlveda, quien a pesar de la pandemia del COVID -19, que inició con el primer caso el 27 de febrero 2020 de acuerdo con la Secretaría de Salud del Gobierno de México (2020), las redes sociales tuvieron aún más interacción en las campañas políticas, logrando así la participación de los ciudadanos a través de estas plataformas.

El autor Quezada (2021) en su artículo periodístico en El Economista, destaca que, si Facebook pudiera hacer un reconocimiento a los políticos, se lo haría al gobernador de Nuevo León García Sepúlveda, porque de acuerdo con datos que se pueden consultar en esta red social, el lleva casi 8 millones de pesos gastados en publicidad.

A pesar de la gran influencia que tienen los gobernantes a través del uso de sus redes sociales, se le puede dar un uso para llevar a cabo una buena gobernanza, de acuerdo con Barros (2021) “Es importante tomar en cuenta que los servicios gubernamentales digitales deben llegar a los grupos más vulnerables” (p.33). Por lo tanto, se debe de pensar que estas comunidades tengan acceso no sólo al internet, sino al acceso de un dispositivo digital para a través de su uso se siga fomentando la participación ciudadana.

Así mismo Orozco (2017) menciona que: A partir de la innovación tecnológica, los gobiernos se modernizan y tienen ante sí la oportunidad de vincularse de manera más estrecha con los ciudadanos. Este cambio evolutivo tiene mucho que ver con la innovación tecnológica, pero también con nuevas formas de gobernar como el llamado gobierno abierto, que al parecer pretende dejar atrás un modelo en el que los ciudadanos participaban en la toma de decisiones solo a través de sus representantes. (p.5)

Planteamiento del problema

Una encuesta de cultura de la legalidad y participación ciudadana realizada por el Consejo Nuevo León para la Planeación Estratégica y Hagámoslo bien (2022), arrojó que el 46% de los canales de información para enterarse de los asuntos de su colonia fue por medio de pláticas con sus vecinos, mientras que el 22% en redes sociales. Así mismo, 1 de 4 personas afirmaron que les gustaría participar en ejercicios de gobierno abierto. Jesús Rubio Campos, profesor investigador de El Colegio de La Frontera Norte, destacó que “la zona periférica se confía menos en todos los actores sociales y se cree que se respetan menos las leyes que en el área metropolitana” (CNLPE, 2022,

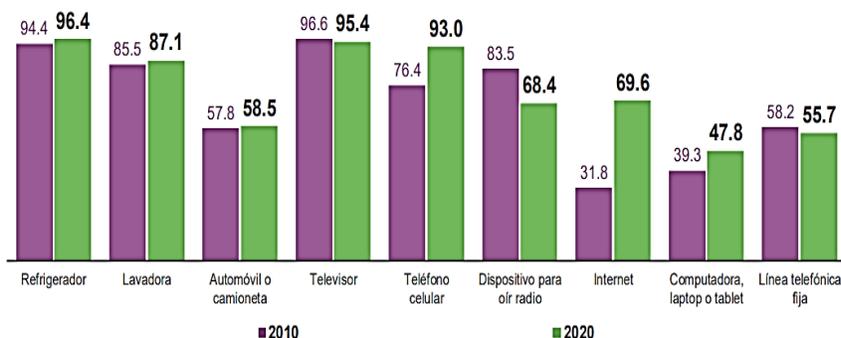
Participación Ciudadana y el Uso de la Tecnología

párr.11), también hace mención que los sobornos y mordidas se da más en la Zona Metropolitana de Monterrey.

Es por ello por lo que al hacer un buen uso de estas plataformas para dar a conocer hechos de los gobiernos o actividades que se están realizando, ayudaría a enterarse de manera más rápida y eficiente con la utilización de la tecnología, sin embargo, existe el riesgo de la falta de participación ciudadana por el simple hecho de que no siempre se les hace caso al utilizarlas o puede existe grupos vulnerables que no conozcan o sepan utilizar estas nuevas tecnologías.

En el caso de las tecnologías de acuerdo con datos del INEGI (2020), en la Figura 1 se muestra los porcentajes de las TIC que dispone la ciudadanía del estado de Nuevo León, el cual se ve un notable crecimiento en la adquisición de un teléfono celular de un 16.6%.

Figura 1. Viviendas por bienes y Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) que disponen, 2010 y 2020.



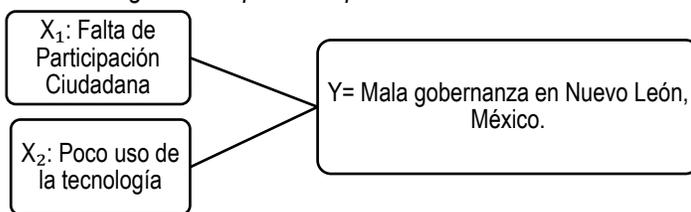
Fuente: INEGI, 2020

De acuerdo con lo antes mencionado, se puede distinguir que la participación o el interés ciudadanos existe, pero el mal uso o el no uso de la tecnología no ayuda en promover los diversos programas o información que los gobiernos quieren dar a conocer o no se dan a conocer los mismos gobernantes a través de las plataformas ya existentes.

Problemática a investigar

En el siguiente mapa (ver Figura 2), se muestran las posibles causas que provocan una mala gobernanza en el estado de Nuevo León, México.

Figura 2. Mapa Conceptual del Problema.



Fuente: Elaboración propia

Pregunta de investigación

¿Cómo influye la participación ciudadana y el uso de la tecnología como estrategias en las organizaciones públicas para la mejora de la gobernanza en Nuevo León, México?

Objetivo general

Identificar a la participación ciudadana y el uso de la tecnología como estrategias en las organizaciones públicas que mejora la gobernanza en Nuevo León, México.

Justificación

Esta investigación tiene como finalidad mejorar la gobernanza del estado de Nuevo León a través del uso de las tecnologías, así como la participación ciudadana dentro de la política públicas que ya se tienen, a través del estudio bibliométrico se busca establecer como estas estrategias pueden influir en la mejora, así como el avance de un gobierno a través de sus políticas haciendo de este estudio algo de importancia para las futuras administraciones públicas.

Marco Teórico

Una de las teorías que se analizó en relación con las políticas públicas y gobernanza se encuentra la teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP). La NGP es una forma de dialogar y debatir sobre el manejo de operaciones del gobierno, las políticas de gestión pública, y la dirección y liderazgo ejecutivo en el gobierno. Esta teoría supone considerar ideas sobre dirección, con normas estables y de comprobación empírica en la labor gubernamental según Barzelay (2002), así mismo durante los años 70's, se fue optando la NGP, fue ya en los años 80's donde estos cambios se arraigaron más en los gobiernos, estableciendo así flexibilidad y modificando los modelos burocráticos ya

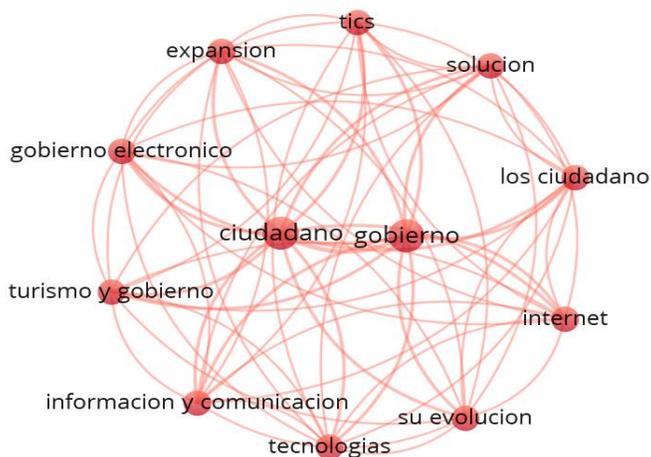
Participación Ciudadana y el Uso de la Tecnología

existentes, donde la participación ciudadana juega un papel fundamental e importante dentro de la democracia.

En este mismo sentido existen las tecno-políticas que son como las autoras Jimbo y Jimbo (2001) mencionan de manera de reflexión, que las políticas nos cambiarán las economías y las relaciones sociales, y como cambiarán las relaciones sociales, nos cambiarán las políticas. La tecno-política es una irrupción contra la pereza intelectual. Si la conocemos suficientemente nos va a permitir ganar intelectualmente, ya que lucha contra la pereza y la obesidad intelectual. Las tecno-políticas cambian las relaciones sociales en relaciones de poder. Mismas autoras destacan que “Existen seis grandes áreas donde se encuentra la tecno-política: ciudadanos conectados, control democrático de ciudadanía, sentir ciudadano de participación y protagonismo político, el activismo y las tecnologías, información y las campañas electorales” (p.54).

En la Figura 3 se muestra las palabras claves que se relacionan con participación ciudadana, gobernanza y el uso de las tecnologías en las investigaciones actuales, esto a través de la base de datos Dimensions, y se puede constatar que todas se relacionan entre sí, incluso también se menciona en parte la comunicación, el turismo y gobierno electrónico.

Figura 3. Palabras claves que se relacionan entre ellas.



Fuente: Elaboración con base en los resultados Dimensions.

En la literatura analizada se encuentra Requena (2014) quien menciona que “la gobernanza se utilizó para señalar al Estado cuando depende de otras

instituciones para gobernar, o cuando tiene un papel mínimo o nulo en las decisiones” (p.47) y es necesario para hacer del desarrollo humano algo sostenible, por tanto, la define como proceso de participación en asuntos de interés público.

Para alcanzar el desarrollo humano, Requena (2014) menciona 5 dimensiones que favorecen la gobernanza que son: el empoderamiento, la cooperación, equidad, sustentabilidad y la seguridad, así mismo, las características de una buena gobernanza se basan en la participación y sustentabilidad, la transparencia, la equidad y la igualdad, la promoción de la equidad de género, la rendición de cuentas, la cooperación ciudadana, promueve el respeto y la confianza, entre otros.

Por tanto, se puede considerar con base a lo que el autor habla, que la gobernanza engloba las funciones que debe de tener un gobierno responsable que interactúa con la ciudadanía de diferentes maneras, entre ellas, destacando la participación ciudadana, sin embargo, Requena (2014) destaca que “la transmisión de conocimientos enfrentan más retos para actualizarse y responder demandas de las personas y grupos que son partes de los procesos educativos formales y tienen la posibilidad de utilizar nuevos recursos tecnológicos como el internet” (p.70), lo que quiere decirte que actualmente para poder desarrollar nuevos conocimientos y poder transmitirlos ya es necesario saber, utilizar y conocer las nuevas tecnologías.

En un estudio realizado por Marzal et. al. (2021), menciona que una de las principales estrategias para la mejora en la gobernanza es la participación ciudadana, ya que exige transparencia, por tanto, se ha convertido en un modelo importante para la implementación a nivel empresarial y no solamente política. Claramunt (2020) define la participación ciudadana como:

Cualquier tipo de actividad dirigida a influir directa o indirectamente en las políticas, en unos casos se influyen en quienes tienen que tomar las decisiones y en otros casos la influencia es sobre las decisiones que se deben tomar, en cualquier caso, sería un instrumento para conseguir algo, de influir en la realidad. (p.32)

Así mismo, Requena (2014), establece que “la ciudadanía debe ser considerada como participante de la gestión y no simplemente como electorado o conjunto de gobernados” (p.94), sin embargo, también hace mención del capital social haciendo énfasis en la participación, puesto que se puede ver un plano a nivel ciudad que da grandes temas respecto a gobierno y sociedad.

Un estudio realizado en Brasil por Camargo y Magnoni (2020), se establece que el internet ayuda a la aproximación de la sociedad a las

Participación Ciudadana y el Uso de la Tecnología

situaciones y los involucra a conocer sobre cuestiones políticas y, sin embargo, estos mismos pueden interpretar lo que ven a través de ellas por la disponibilidad en la que se ve establecido logrando así que exista la participación ciudadana.

La tecnología no solo ha facilitado la comunicación, sino también las formas o producción que se pueden realizar algunas tareas, así mismo, aumentar las mejoras en los trabajos, de información y de favorecer aún más el intercambio de ideas. Las tecnologías han transformado maneras de gestionar recursos, agilizando procesos, y haciendo más productivo el trabajo en equipo (Montoya et. al. 2019).

Sin embargo, el 77.5% de los hogares de Nuevo León de acuerdo con datos del INEGI (2021) cuentan con internet según la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2021 que se aplicó, dato importante para considerar que el 22.5% no participa usando estas tecnologías.

El autor Porras Martínez (2012) define gobernabilidad digital como “la aplicación del internet y las tecnologías digitales con el objetivo de optimizar las acciones de aquellos actores públicos y privados que participan en la determinación y asignación de bienes públicos” (p.13), por lo que la tecnología es una herramienta importante para el ámbito de la gobernanza.

De acuerdo con lo analizado, en el contexto de las estrategias de gobernanza relacionadas con la participación ciudadana y el uso de las tecnologías, el autor que se apega más a estos temas es Requena (2014). Requena destaca la importancia de la gobernanza como un proceso de participación.

En la Figura 4, se puede observar una tabla elaborada por la autora Naser (2021), quien menciona 3 recomendaciones a considerar para poder alcanzar un buen gobierno digital, a su vez, también se tiene que abarcar una gobernanza digital que genere políticas, recursos, implementación de estrategias, programas de gobierno digital entre otros.

Figura 4. Recomendaciones sobre gobierno digital

I. Participación de la ciudadanía y gobierno abierto para preservar la confianza pública	II. Adoptar enfoques de gobernanza coherentes para ofrecer valor público a través de todo el gobierno	III. Fortalecer la capacidad gubernamental para garantizar el rendimiento de las inversiones en tecnologías de la información
1. Garantizar mayor transparencia, apertura e integración de los procesos y operaciones gubernamentales.	5. Asegurar el liderazgo y el compromiso político para con la estrategia.	9. Disponer de modelos de negocio claros que garanticen la sostenibilidad de las inversiones en la implementación de proyectos de tecnologías digitales.
2. Fomentar el compromiso y la participación de las partes interesadas públicas, privadas y de la sociedad civil en la formulación de políticas y el diseño y suministro de servicios públicos.	6. Garantizar un uso coherente de las tecnologías digitales en las distintas áreas políticas y niveles de gobierno.	10. Reforzar las capacidades institucionales para gestionar y supervisar la implementación de los proyectos.
3. Crear una cultura orientada a datos en el sector público.	7. Establecer marcos efectivos de organización y gobernanza para coordinar la implementación de la estrategia digital dentro de cada nivel de gobierno y entre todos ellos.	11. Adquirir tecnologías digitales basándose en la evaluación de los activos existentes.
4. Reflejar un enfoque de gestión de riesgos para resolver problemas de privacidad y seguridad digital, incluida la adopción de medidas de seguridad efectivas y apropiadas.	8. Afianzar la cooperación internacional con otros gobiernos.	12. Garantizar que los marcos legales y reglamentarios generales y específicos de un sector permiten aprovechar oportunidades digitales.

Fuente: (Naser, 2021 p.16)

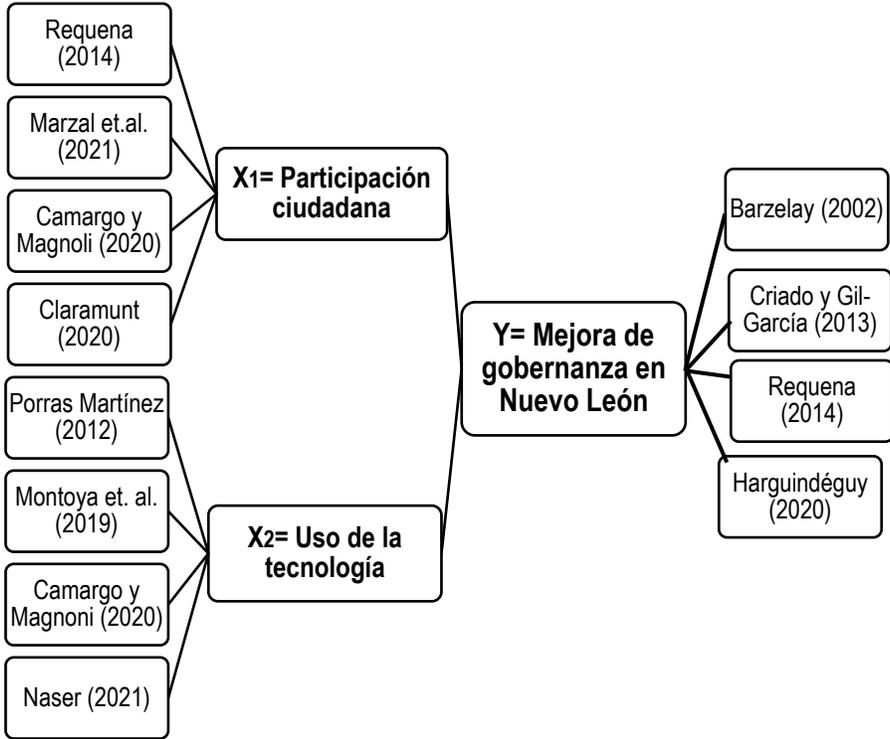
Camargo y Magnoni (2020) menciona que se logra “informar, involucrar, colaborar, capacitar y empoderar” (p. 32) con la utilización de las TIC, siendo causas y consecuencias de la comunicación, puesto que, como puede influir para una comunicación activa, puede influir para el mal manejo de estas.

Se define políticas públicas como “programas desarrollados por las autoridades públicas” (Harguindéguy, 2020, sec. 7), así mismo las políticas públicas involucran varios esquemas y de acuerdo con Gómez (2012), cuenta con elementos a considerar para el proceso de una política pública y esto son los contenidos, actores involucrados, el contexto, el proceso y los resultados. La formulación de una política pública inicia teniendo una problemática, para poder desarrollar estrategias para nuevas políticas públicas.

Así mismo, Criado y Gil-García (2013) establecen que “la gestión y las políticas públicas cuentan con una relación cada vez más directa con la adopción y uso de las TIC” (p.8). Esto quiere decir que la aplicación de las tecnologías profundiza en la implementación y evaluación, porque pueden medir el impacto de la política pública con esta herramienta.

Participación Ciudadana y el Uso de la Tecnología

Figura 5. Mapa de los hechos que contextualizan el problema.



Fuente: Elaboración propia

Método

Material de análisis

El método utilizado para el procedimiento realizado se refiere a la literatura académica en gobernanza, participación ciudadana y el uso de las tecnologías. El tipo de publicaciones que se buscaron para el análisis bibliométrico son revistas, publicaciones científicas y libros. La relación de las palabras de búsqueda determinó los principales artículos que incluyeran la palabra clave y que contenían algunos de los términos relacionados con participación ciudadana, gobernanza y uso de las tecnologías, así como políticas públicas.

Criterios de exclusión

- Incluir el método cualitativo en las investigaciones consultadas.
- No contar en su totalidad con parte de títulos, resumen, palabras clave, métodos, resultados y referencias.

Instrumento

Sistemas de búsqueda libres como las bases de datos especificadas en idioma español, bajo el elemento “cualitativa”. Limitado para documentos entre 2019 y 2023, a excepción de las teorías.

Procedimiento

Recolección de los datos.

En esta investigación se realizó un análisis bibliométrico sobre la participación ciudadana y el uso de las tecnologías; la búsqueda se realizó por medio de las bases de datos Dimensions, Scielo, Google Scholar y consulta de libros. Se analizó que la información coincidiera con las palabras claves, y las especificaciones de tipo cualitativa.

Análisis de datos.

Se consultó la literatura y autores que hablan del tema y se contrastó las definiciones y comentarios de cada uno de ellos, así mismo, las investigaciones que se aplicaron en cada una de ellas que fueron alrededor de entre 15 y 18 de ellos.

Resultados

De acuerdo con lo analizado, se puede corroborar que las dos hipótesis donde la participación ciudadana es una herramienta en las políticas públicas que mejora la gobernanza y el uso de la tecnología es una herramienta en las políticas públicas que mejora la gobernanza ambas aplicadas en el contexto del estado de Nuevo León se confirman, ya que en el análisis se pudo establecer que al ver participación ciudadana hoy en día hay uso de tecnología, puesto que la tecnología aproxima a la sociedad a los hechos o situaciones gubernamentales.

Las investigaciones mencionadas respaldan la efectividad de la participación ciudadana y el uso de tecnologías. Aquí se presentan las investigaciones que afirman esta efectividad como Requena (2014) quien enfatiza la importancia de la gobernanza como un proceso de participación en asuntos de interés público, lo que implica la interacción activa entre el gobierno y la ciudadanía.

Otro autor mencionado es Marzal et al. (2021) quien reconocen la participación ciudadana como una estrategia clave para mejorar la gobernanza

Participación Ciudadana y el Uso de la Tecnología

debido a su exigencia de transparencia y señala que este enfoque se aplica no solo en la esfera política, sino también a nivel empresarial y por último Claramunt (2020) define la participación ciudadana como cualquier actividad dirigida a influir en las políticas. Destaca que la ciudadanía debe ser vista como un participante activo.

Sin embargo, se identificó que un buen gobierno, debe considerar la igualdad, equidad, participación, pero sobre todo debe ser democrático, por lo que es fundamental destacar que la sociedad debe ser partícipe de los eventos y participación del gobierno para que se involucre y exista equidad de actores públicos.

Así mismo, en las mismas investigaciones se menciona nuevos términos como gobierno digital, gobierno electrónico, gobierno abierto y capital social como se mencionó dentro de esta investigación, que busca establecer el uso de la tecnología para hechos de gobernanza y fortalecer la participación ciudadana.

Los estudios anteriormente analizados demostraron que ratifican la relevancia de la participación ciudadana como un elemento fundamental en las políticas públicas, particularmente cuando se amalgama con la implementación eficaz de la tecnología. La interacción dinámica entre las autoridades gubernamentales y los ciudadanos, respaldada por principios de transparencia.

En la tabla 1 se describió las definiciones de gobierno electrónico, gobierno digital, gobierno abierto y capital social con el fin de identificar lo que hace diferente a cada uno de ellos, en otras investigaciones consultadas se mencionan estos términos confundiendo el verdadero significado de la acción que realiza cada una de ellas.

Tabla 1. *Definiciones de gobierno digital, gobierno electrónico, gobierno abierto y capital social.*

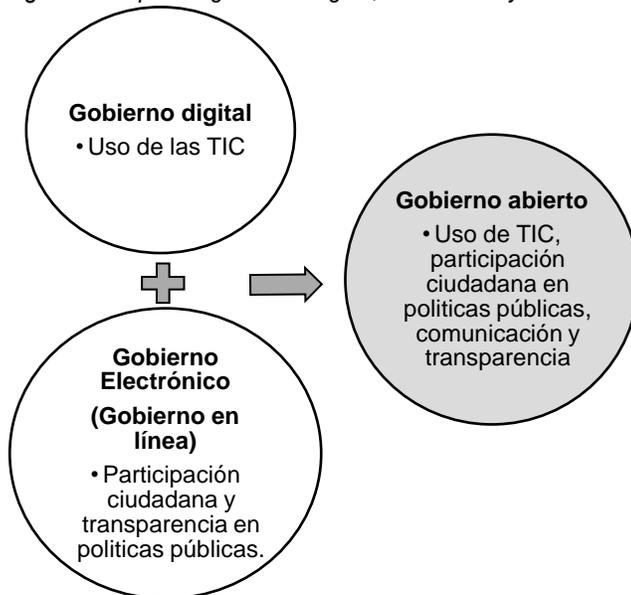
Términos	Definición	Autores
Gobierno digital	Es llamado así al gobierno que hace uso de tecnologías y aplicaciones para informar a los ciudadanos, el uso de páginas web, dispositivos digitales hacen que el gobierno digital tenga una visión más amplia, que no habría tenido antes.	Bravo (2021)
Gobierno electrónico	También es reconocido como gobierno en línea, y es una manera fácil y rápida en que los ciudadanos pueden participar en decisiones del gobierno que saben que a la larga les pueden afectar, a su vez mantienen la confianza de	Farro (2021)

Gobierno Abierto	gobierno entre lo privado, público y sociedad gobernada por la transparencia que un gobierno electrónico ofrece. Comienza dentro de la administración pública y engloba a la participación ciudadana en las políticas públicas, la transparencia, uso de la comunicación y uso de las TIC principalmente.	González (2020)
Capital Social	“Conjunto de sistemas de interacción entre los actores sociales y las formas de organización que impulsan el crecimiento y el desarrollo de las sociedades” (p.95).	Requena (2014)

Fuente: Elaboración propia

Una vez analizada la literatura consultada e identificando sus definiciones de cada uno de los términos actuales, se puede describir que no es lo mismo gobierno electrónico o gobierno digital, por lo que el gobierno digital busca utilizar estrategias como la tecnología para sus actividades de gobernanza, mientras que el gobierno electrónico mantener la participación ciudadana en decisiones del mismo gobierno, por lo que, la unión de estos dos términos dan como resultado un gobierno abierto (Ver Figura 6).

Figura 6. Mapa del gobierno digital, electrónico y abierto.



Fuente: Elaboración propia

Discusión

En esta investigación se analizó a profundidad todos los términos que se describieron en el marco teórico y en las conclusiones, el cual, el autor Farro (2021) describe de manera clara lo que es un gobierno electrónico y la importancia que este tiene en la actualidad, debido a que, por medio de la modernización y el acceso a las tecnologías, en conjunto, se logra que la participación ciudadana sea efectiva.

Otro autor que comparte una definición clara es Porras Martínez (2012) quien, a diferencia de Farro, él habla del gobierno digital, ambos destacando el uso de las TIC y del fomento que estas hacen hoy en día para elevar la facilidad y accesibilidad para incentivar a la participación ciudadana.

Estos hallazgos respaldan la noción de que, en la era digital, la participación activa de los ciudadanos y la aplicación inteligente de la tecnología son esenciales para fomentar un gobierno transparente, equitativo y democrático. La participación ciudadana ha surgido como un pilar fundamental en la creación de políticas públicas efectivas y equitativas. Este estudio confirma que la participación de los ciudadanos en las decisiones gubernamentales no solo es esencial para la democracia, sino que también puede ser facilitada y mejorada a través de las tecnologías digitales. La naturaleza interactiva y accesible de las plataformas en línea permite a los ciudadanos participar en discusiones, expresar sus opiniones y contribuir a la toma de decisiones políticas. Esto, a su vez, fortalece la confianza en las instituciones gubernamentales y fomenta un sentido de pertenencia y responsabilidad cívica.

El concepto de gobierno digital, gobierno electrónico y gobierno abierto se ha vuelto cada vez más relevante en este contexto. La distinción clara entre estos términos es crucial para entender cómo las tecnologías digitales están transformando la gobernanza. El gobierno digital implica el uso efectivo de tecnologías digitales en las operaciones gubernamentales, mientras que el gobierno electrónico se centra en la participación ciudadana a través de plataformas.

Hoy en día, existen asociaciones civiles como INTERLAZOS Todos en Línea (2023), que lo que busca es llevar las TIC a las comunidades que se encuentran en rezago de las tecnologías, brindándoles asesorías, capacitaciones y realizando actividades de desarrollo social para fines comunicativos, emprendimiento, participación, educativos, salud, entre otros.

También cabe destacar que el gobernador de Nuevo León, Samuel García Sepúlveda en conjunto con el gobierno federal llevarán internet y telefonía a todos los hogares del estado, instalando 8 antenas más para comunidades alejadas del área metropolitana de Monterrey (El economista, 2022), por lo que no será impedimento el uso de las TIC y la participación ciudadana son las estrategias importantes para el desarrollo de futuras políticas públicas y la mejora de la gobernanza.

Referencias

- Álvarez E. L. (s/f). GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN CIUDADES CAPITALES (Y EL CASO DE LA CIUDAD DE MÉXICO) <https://www.cidur.org/wp-content/uploads/2022/02/Publicacion-PARTICIPACION-CIUDADANA-EN-CIUDADES-CAPITALES.-LAE-2020-FINAL.pdf>
- Barros, A. (2021). Identidad Digital y sus principios. 32-36. <https://www.alexandrobarrros.com/wp-content/uploads/2021/01/IdentificacionDigital-y-sus-principios.pdf>
- Barzelay, M. (2002). La Nueva Gestión Pública: Una Invitación al Diálogo Globalizado. Estado, gobierno, gestión pública: *Revista Chilena de Administración Pública*, 1(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2255096.pdf>
- Bravo, C. O. V. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767-13777. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356
- Camargo, A. C., & Magnoni, A. F. (2020). Consumo Digital y Participación Ciudadana: la Perspectiva de la Juventud Partidaria Brasileña. *Tsafiqui: Revista científica en ciencias sociales*, (15), 26-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8270495>
- Claramunt, C. (2020). Participación ciudadana y buen gobierno democrático. <https://avilesparticipa.org/wp-content/uploads/2022/02/JORGE-CASTELLANOS-PARTICIPACION-Y-BUEN-GOBIERNO.pdf>
- Consejo Nuevo León para la Planeación Estratégica [CNLPE], (2022), *Consejo Nuevo León y Hagámoslo Bien presenta resultados de Encuesta de Cultura de la Legalidad y Participación Ciudadana 2021*, <https://conl.mx/noticias/121>
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y política pública*, 22(SPE), 03-48. <https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea1.pdf>
- El economista, (2022), CFE instalará en Nuevo León 8 antenas para que comunidades tengan internet y telefonía celular. <https://www.economista.com.mx/estados/CFE-instalara-en-Nuevo-Leon-8-antenas-para-que-comunidades-tengan-internet-y-telefonía-celular-20220828-0050.html>
- Farro, Y. A. F. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Gómez, R. D. (2012). Gestión de políticas públicas: aspectos operativos. *Revista Facultad Nacional de salud pública*, 30(2), 223-236. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v30n2/v30n2a11.pdf>

Participación Ciudadana y el Uso de la Tecnología

- González, J. J. S. (2020). El Gobierno Abierto en México. *Estado Abierto. Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas*, 4(2), 13-40. <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/140/118>
- Harguindéguy, J. B. (2020). *Análisis de políticas públicas*. Comercial Grupo ANAYA, SA.
- INEGI. (2021). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2021. https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2021/#Informacion_general
- INEGI. (2020), *Presentación de resultados* Nuevo León. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/cpv2020_pres_res_nl.pdf
- INTERLAZOS Todos en Línea, (2023), <http://www.interlazos.org/>
- Jimbo. M. Jimbo. P. (2021). Gobernanza Digital: Desarrollo de las tecno-políticas en los países de América Latina: Una revisión sistemática de la literatura. *Economía y Negocios UTE*, 12(1), 51-65. <https://doi.org/10.29019/eyn.v12i1.906>
- Marzal-Felici, J., López-Olano, C., & Soler-Campillo, M. (2021). *Participación ciudadana y medios de comunicación públicos 1: Conceptos y teorías*. Tirant humanidades. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/195309/Participacion%20ciudadana%20y%20medios%20publicos_Marzal-Lopez-Soler.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Montoya Acosta, L. A., Parra Castellanos, M. D. R., Lescay Arias, M., Cabello Alcivar, O. A., & Coloma Ronquillo, G. M. (2019). Teorías pedagógicas que sustentan el aprendizaje con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *Revista información científica*, 98(2), 241-255. <https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/2311>
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/S2100258_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orozco, L. C. (2017). Las redes sociales digitales como factor de proximidad entre la sociedad y los gobiernos subnacionales en México Digital/Social Networks as a Factor of Proximity Between Society and Subnational Governments in Mexico. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(12), 225-249. <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954320009.pdf>
- Porras Martínez, J.I., (2012), De Internet, la sociedad red y la política, *Polis Revista Latinoamericana*, 4/2003. <http://journals.openedition.org/polis/7170>
- Prensa UANL. (Mayo de 2016). *Facebook me puso en la gubernatura: El Bronco*. Universidad Autónoma de Nuevo León. <https://www.uanl.mx/noticias/facebook-me-puso-en-la-gubernatura-el-bronco>
- Quezada, I. (2021). Samuel García, el cliente distinguido de Facebook. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/politica/Samuel-Garcia-el-cliente-distinguido-de-Facebook-20210825-0081.html>
- Requena, C. (2014). GOBERNANZA: Reto de la relación Estado-Sociedad. *Colección Acción Empresarial de LID Editorial Mexicana*.
- Secretaría de Salud. (2020). Se confirma en México caso importado de coronavirus COVID-19. *Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/salud/prensa/077-se-confirma-en-mexico-caso-importado-de-coronavirus-covid-19>

Propuesta de un mecanismo de control para la materialidad de las operaciones contables y fiscales de los contribuyentes en México

(Proposal for a control mechanism for the materiality of the accounting and fiscal operations of taxpayers in Mexico)

Rico-Martínez, Noe Francisco✦

Hernández-Campos, Alfonso✦

Cruz-Álvarez, Jesús Gerardo♥

Guerra-Moya, Sergio Armando♠

Abstract. The objective of this research work is to propose a control mechanism for the materiality of the accounting and tax operations of taxpayers in Mexico. The approach is qualitative and descriptive. The axis focuses on those taxpayers who carried out real, trustworthy operations; To this end, a documentary or bibliographic review and an interpretive analysis were carried out, seeking to answer the question: How to distort and prove the materiality of the operations? The purpose of this technique is not to test whether or not the hypothesis is rejected, but rather to generate empirical knowledge as a result of the method. The information was obtained through the list of taxpayers published by the Tax Administration Service updated as of May 31, 2023. The main findings indicate that 331 companies managed to distort the facts attributed to them, which represents 2.6% of the total 12675 companies. It is concluded that the problem continues, which means that in the coming days, months or years the list of taxpayers could possibly be increased in accordance with article 69 – B of the current Federal Tax Code.

Key words: Control, Internal control, Fiscal internal control, Materiality, Business reason

Clasificación JEL: H21, H26, M41, M42

Resumen. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un mecanismo de control para la materialidad de las operaciones contables y fiscales de los contribuyentes en México. El enfoque es cualitativo y descriptivo. El eje se centra en aquellos contribuyentes que realizaron operaciones reales, fidedignas; Para ello, se llevó a cabo una revisión

✦Universidad Autónoma de Nuevo León noe.rico77@hotmail.com <https://orcid.org/0000-0002-1197-2724>

♠alfonsoh91@hotmail.com <https://orcid.org/0000-0002-8318-5818>

♥jesusphd@prodigy.net.mx <https://orcid.org/0000-0001-7027-5219>

♠sagm52@hotmail.com <https://orcid.org/0000-0002-3369-8527>

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

documental o bibliográfica y un análisis interpretativo, buscando contestar la pregunta ¿Cómo desvirtuar y probar la materialidad de las operaciones? El propósito de esta técnica no es probar si se rechaza o no la hipótesis, sino generar conocimiento empírico como resultado del método. La información, se obtuvo mediante la lista de contribuyentes que publica el Servicio de Administración Tributaria actualizada al 31 de mayo de 2023. Los hallazgos principales indican que 331 empresas lograron desvirtuar los hechos que les imputan, lo que representa el 2.6% del total de las 12675 empresas. Se concluye que la problemática continua, lo que significa que en los próximos días, meses o años posiblemente se pudiera incrementar la lista de contribuyentes de acuerdo con el artículo 69 – B del Código Fiscal de la Federación vigente.

Palabras Clave: Control, Control interno, Control interno fiscal, Materialidad, Razón de negocios

Introducción

En México, la mayoría de las empresas deberían de tener implementado un mecanismo de control sin importar su tamaño, ya que los beneficios que este conlleva pudieran generar la diferencia entre el éxito o el fracaso de la misma.

Sin embargo, son pocos los contribuyentes que tienen implementado un control contable - fiscal, esto debido a que, para las empresas mexicanas lo consideran como un gasto y no como una inversión y la inexistencia de los mismos pudiera ocasionar contingencias contables, fiscales, financieras y de negocios.

En la actualidad, tener un control contable - fiscal, es una necesidad que los contribuyentes deberían de implementar, por diferentes causas o factores, pues recordemos que uno de los objetivos de las empresas más que obtener utilidades es optimizar recursos, es decir, humano, financiero y material de una manera eficiente y eficaz, que a su vez generaría efectividad y como resultado productividad.

Por lo anterior, el contar con un control contable - fiscal podría coadyuvar a que las empresas cumplan con sus disposiciones contables y fiscales. La identificación de controles que mitiguen y manejen los riesgos, buscando obtener el mayor control posible.

Por otro lado, durante varios años y debido a las necesidades en México de una factura bajo un esquema legal que permitiera su implementación, aparece la inquietud en la iniciativa privada y algunos organismos de crear un comité de factura electrónica.

Esta inquietud de las empresas privadas mexicanas, contó con el impulso que la OCDE ejerció a nivel mundial para la implementación de la emisión de documentos con validez fiscal en 1998, y que el gobierno mexicano tuvo que optar por ser nuestro país miembro de este organismo.

En enero de 2004 se genera un cambio trascendente en la forma de emitir la facturación como medio de comprobación fiscal en México, ya que el SAT publicó reformas a los Artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación (CFF) que marcaron el inicio de la desaparición del comprobante impreso para dar paso al Comprobante Fiscal Digital (CFD) en primera instancia y actualmente al Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) (SAT, 2004).

Por lo anterior, según Rasteletti (2018), el Servicio de Administración Tributaria ha implementado los siguientes 3 modelos de facturación electrónica:

- La facturación en papel con la intervención de un tercero, cubriendo el período de la década de los 90 hasta el año 2013.

- El esquema de los Comprobantes Fiscales Digitales, de 2004-2011
- Los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet, 2011.

Así mismo, a partir del 1 de enero de 2022, se ha ido actualizando la versión del CFDI pasando a la versión 4.0. No obstante, se cuenta con un periodo de convivencia con la versión 3.3 del CFDI, el cual comprende del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, posteriormente al 31 de marzo de 2023, por lo que a partir del 1 de abril de 2023 la única versión válida será la 4.0. Así mismo, la Carta Porte tendrá prórroga hasta el 31 de julio de 2023 (SAT, 2023).

Por otro lado, atendiendo a las Normas de Información Financiera (NIF), aunque no incluyen la palabra materialidad, sí contienen postulados sobre la sustancia económica que advierten sobre la importancia de verificar y revelar el fondo de las operaciones, como las NIF A-1, A-2, A-3 y A-4. Es importante citar la NIF A-2, en cuanto a los párrafos 10 y 11, en los que se dispone lo siguiente: El reflejo de la sustancia económica debe prevalecer en el reconocimiento contable con el fin de incorporar los efectos derivados de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que afectan económicamente a una entidad, de acuerdo con su realidad económica y no sólo en atención a su forma jurídica, cuando una y otra no coincidan. Debe otorgarse, en consecuencia, prioridad al fondo o sustancia económica sobre la forma legal.

Por otra parte, en México, en el año 2014 surgen las figuras fiscales Empresas que Facturan Operaciones Simuladas (EFOS) y Empresas que Deducen Operaciones Simuladas (EDOS).

Por tal motivo, de acuerdo con la exposición de motivos del ejecutivo federal, donde se reforma y adiciona el artículo 69 del Código Fiscal de la

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

Federación (CFF), lo cual fue implementada, como una medida de control para contrarrestar los esquemas de evasión fiscal, limitando la posibilidad de incurrir en prácticas indebidas que determinados contribuyentes realizan al considerar la deducción de gastos ficticios amparados a través de un Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), permitiéndoles disminuir la base gravable y determinar un impuesto a cargo menor, nulo o en su caso, un saldo a favor al momento de presentar las declaraciones (Gaceta parlamentaria, 2013).

En el citado artículo, la autoridad fiscal publicara en su página de internet el nombre, denominación o razón social y la clave del registro federal de contribuyentes de aquellos con quien es riesgoso celebrar actos mercantiles o de comercio, porque no cumplen con sus obligaciones fiscales, con el fin de que tengan elementos para decidir las operaciones que lleven a cabo entre contribuyentes cumplidos e incumplidos (CFF, 2014).

No obstante, no todos los contribuyentes se ubican en el supuesto de emisores o receptores de comprobantes fiscales con operaciones inexistentes o simuladas; y aun cuando en aquellos casos en los que la autoridad fiscal presume la inexistencia de determinadas operaciones de un contribuyente, éste tiene el derecho de desvirtuar los hechos que llevaron a la autoridad a encuadrarlo en tal supuesto. En este sentido, se centraliza el presente estudio de investigación.

Bajo ese contexto, surge el siguiente planteamiento, considerando la unidad de análisis la lista que publica el Servicio de Administración Tributaria (SAT), con el objeto de que aquellos contribuyentes puedan manifestar ante la autoridad fiscal la materialidad de las operaciones aportando la documentación e información que consideren pertinentes para desvirtuar los hechos que llevaron a la autoridad a notificarlos.

Sin embargo, como concepto legal la palabra materialidad no existe, por consiguiente, cabe preguntar ¿Cómo desvirtuar y probar la materialidad de las operaciones? A partir de esta interrogante, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un mecanismo de control para la materialidad de las operaciones contables y fiscales de los contribuyentes en México, pese a que la autoridad fiscal presume la inexistencia de determinadas operaciones (ver anexo 1).

Marco teórico

Control

El control se ha abordado desde sus teorías. Hablando un poco de administración, basta recordar las fases o etapas sucesivas del proceso administrativo; planeación, organización, dirección y control, esta última nos indica si realmente se está llevando a cabo lo planeado o hay que hacer ajustes en la estrategia.

Según Fayol (1961) señala que el control consiste en vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Por su parte, Koontz y Weihrich (1997) el control implica medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes.

Así mismo, Estupiñan (2015) “un eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad, en relación con la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y terceros interesados”.

Control interno

Generalmente se acepta como la primera definición formal de control interno, la descrita por la AICPA en 1949 (Lakis & Giriūnas, 2012, p. 146) a través de su informe titulado "Internal control: elements of a coordinated system and its importance to management and the independent public accountant, special report " en el cual se definió que: Control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la precisión y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y alentar la adhesión a las políticas administrativas establecidas (AICPA, 1949, p. 6).

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 315 (NIA 315), se define como: El control interno: el proceso diseñado, implementado y mantenido para brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de una entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones, y cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables. (Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento, 2017, pág. 2).

Para Whittinton (2005) “el control interno es un proceso, realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable en la consecución de los objetivos”.

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

Según Mantilla (2009) esta es una definición amplia que reconoce que vinculado al control interno, el control presupuestario, los gastos estándar, los informes trimestrales relacionados con las operaciones y el análisis estadístico se encuentran entre los temas que se expanden más allá de los que se relacionan directamente con la función de los departamentos de contabilidad y finanzas.

El Control interno es una base fiable y confiable del sistema contable y allí se determinará si es que existe o no una seguridad razonable en las operaciones que se ven reflejadas en los estados financieros. La debida más importante del control interno, es de tener un sistema de control poco fiable (Catácora, 2016 citado por Lozano et al., 2020).

Así mismo, diversos autores señalan que el control interno también ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella (Zambrano & Concha, 2021).

De acuerdo con (Piloso & Mendoza, 2022) el control interno suele ser entendido, como un mecanismo que se utiliza para minimizar y controlar riesgos en las organizaciones empresariales, es decir, a través del mismo se pretende asegurar el cumplimiento de objetivos propuestos, teniendo en cuenta toda una gama de situaciones adversas, que en ocasiones suelen ser potencialmente negativas para la empresa.

En el sector privado, según (Cortés, 2019 citado por Pérez y Badajoz, 2022), el control interno es necesario para identificar los problemas potenciales, superar ineficiencias y los administradores tomen decisiones precisas ante situaciones que afectan a la empresa.

Control interno fiscal

Existe escasez de literatura referente al tema de los Controles Internos Fiscales (CIF), de ahí se desprende la justificación y el interés de investigarlo. Muestra de ello, la única normatividad que aborda aspectos de CIF es la Ley Sarbanes-Oxley (SOX) que exige, a través de la sección 404, se revele por parte del auditor el control interno en materia de impuestos cuando estos no se ajusten a las disposiciones fiscales aplicables.

De acuerdo con Hernández, los CIF se definen como: aquél que comprende el plan de organización y el conjunto de políticas y procedimientos fiscales establecidos por el consejo de administración, la dirección, el personal fiscal y legal, así como del resto del personal relacionado de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar la certeza en cuanto a la determinación

y entero de los impuestos de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes (2011, pág. 41).

Modelo COSO

A partir de la primera publicación del informe COSO en septiembre de 1992 en el cual participaron distintas organizaciones profesionales de contadores, ejecutivos financieros y auditores, ha surgido una atención increíble hacia el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo, lo cual viene presionado de la necesidad de contar con un mejor manejo de los recursos públicos y privados, lo anterior a causa de escándalos financieros, fraudes, crisis etcétera.

El control interno se define ampliamente como un proceso, efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías: i) Efectividad y eficiencia de las operaciones; ii) Fiabilidad de la información financiera; iii) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (COSO, 1992, p. 3).

En el control interno de la gestión pública, las acciones de control se traducen en las normas de aplicación obligatoria establecidas en la administración de manera estricta, en ese sentido, el sistema de control interno, mediante la aplicación del modelo COSO apoya en la administración y control de recursos, puesto que provee una seguridad razonable para el logro de objetivos organizacionales, garantizando el cumplimiento de las normas técnicas (López y Cañizares, 2018 citado por Pérez y Badajoz, 2022).

En relación al modelo COSO, el control interno no es un proceso solo secuencial, (Estupiñan R. G., 2011, pág. 26) “donde alguno de los componentes afecta solo al siguiente, sino es un proceso multidireccional repetitivo y permanente en el cual, más de un componente influye en los otros y conforman así un sistema integrado que reacciona dinámicamente” los componentes se muestran en la siguiente figura 1, que a continuación se presenta:

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

Figura 1. Estructura modelo COSO



Fuente: adaptado de acuerdo a la estructura de control interno del Committee of Sponsoring 55 Organizations of Treadway Commission y con la idea presentada por R. Estupiñan, control interno y fraudes, 2011, pág 26 Eco Ediciones.

Se observa, que las flechas que giran en dirección a las manecillas del reloj indican el ciclo primario del control interno, sin embargo, las flechas que van en dirección opuesta a las manecillas del reloj muestran que el proceso no es rígido, sino que puede ser consecuente e inverso. Las flechas rectas que apuntan hacia arriba y las 3 hacia abajo, indican que un componente en el proceso de control interno puede afectar a uno a todo el sistema en determinadas circunstancias.

Materialidad de las operaciones para efectos contables y fiscales

Como se mencionó en párrafos anteriores, la palabra materialidad no está definida en la legislación fiscal mexicana y tampoco existe algún tipo de ordenamiento legal que indique los requisitos para cumplir con esta. Para entender este concepto se buscaría en la fuente general, diccionario.

Por lo anterior, el Diccionario de la Real Academia Española, establece las siguientes definiciones:

Materialidad. 1. f. Cualidad de material.

Material. 1. adj. Perteneciente o relativo a la materia.

Materia. 1. f. Realidad espacial y perceptible por los sentidos de las que están hechas las cosas que nos rodean y que, con la energía, constituye el mundo físico.

Por su parte, el Diccionario del Español de México define directamente la materialidad de la siguiente manera:

s f Propiedad de cualquier cosa que sea material y no abstracta o virtual.

Sin embargo, en materia fiscal podría ser de suma importancia para sustentar y probar la veracidad de las transacciones mercantiles, es decir, la realidad o existencia de las operaciones, la cual se podría entender cómo: el conjunto de elementos objetivos, documentales públicos y privados que sirven de prueba o soporte, para manifestar que las operaciones fiscales indudablemente se llevaron a cabo.

Persecución penal fiscal

Ahora bien, si hablamos de persecución penal fiscal, ¿A quién le corresponde comprobar la carga de una prueba de la materialidad de una operación? y para esto podríamos partir de tres preceptos fundamentales:

1.- El artículo 6 del CFF, establece la obligación de autoderminación de las contribuciones, es decir, como regla general se determina por los contribuyentes, aunque no genera un derecho, si genera un efecto.

2.- El efecto que genera se encuentra en el artículo 21 de la Ley Federal de Derechos del Contribuyentes (LFDC) que establece que las actuaciones de los contribuyentes se presumen efectuadas de buena fe, es decir, el principio de bona fides, bajo este principio, si partimos de la base que es obligación de los contribuyentes auto determinarse las contribuciones, de un lado y el otro, tenemos un principio de buena fe, diríamos que en principio la autodeterminación de las contribuciones la autoridad fiscal debe de presumirlas de buena fe efectuadas correctamente.

3.- Por último, pero no menos importante podríamos mencionar el artículo 63 del CFF, que tendría en gran aplicación de litigio y podría ser previa en recursos administrativos, el cual establece que, las autoridades fiscales presumirán como cierta la información contenida en los comprobantes fiscales digitales y en las bases de datos que lleven o tengan en su poder o a las que tengan acceso.

Por tanto, de acuerdo al mencionado artículo hay una presunción de certidumbre y certeza, es decir, si algo es cierto o existe.

Finalmente, si el contribuyente sujeto a las facultades de comprobación no acredita la realidad de la materialización de las actividades u operaciones registradas en contabilidad y comprobantes fiscales, la autoridad fiscal

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

válidamente podrá declarar su inexistencia y determinar que esos documentos carecen de valor probatorio y, por tanto, no podrá tomarlos en cuenta para efectos fiscales o de la procedencia de la pretensión del contribuyente.

Razón de negocios

Continuando con la carga probatoria de los comprobantes fiscales, si hablamos de una razón de negocios, como definición no existe legalmente una como tal.

Por lo anterior, el termino de razón de negocios, se podría definir como el motivo para realizar un acto, al cual se tiene derecho, relacionado con una ocupación lucrativa y encaminada a obtener una utilidad; fundamentada principalmente en uno de los postulados básicos de la información financiera el cual es sustancia económica.

Por consiguiente, en la reforma aprobada por el Congreso, y que se incluye en el Artículo 5-A del Código Fiscal de la Federación consiste en:

- Recaracterizar los actos jurídicos que carezcan de una razón de negocios y que generen un beneficio fiscal:
 - a) Se busca llevar los efectos de estas operaciones a los que se habrían realizado para la obtención del beneficio económico perseguido, o
 - b) Se considerarán inexistentes cuando este último no exista.
- Se presume, salvo en prueba en contrario, que una serie de actos jurídicos carecen de razón de negocios, cuando el beneficio económico perseguido pudiera alcanzarse a través de la realización de un menor número de actos jurídicos y el efecto fiscal de estos hubiera sido más gravoso.
- La recaracterización o inexistencias señaladas solo tendrán efectos fiscales.
- Se considera que no existe una razón de negocios, cuando el beneficio económico cuantificable, presente o futuro, sea menor al beneficio fiscal.
- La aplicación de la Cláusula Anti-Abuso será producto de un acto de autoridad.

Así mismo, y debido a su importancia, a continuación, se transcribe el artículo 5-A del CFF: “Establece, que los actos jurídicos que carezcan de razón de negocios y que generen un beneficio fiscal directo o indirecto, tendrán los efectos fiscales que corresponden a los que se habrían realizado para la obtención del beneficio económico razonablemente esperado por el contribuyente.”

Por tanto, se considera que existe un beneficio económico razonablemente esperado, cuando las operaciones del contribuyente busquen generar ingresos, reducir costos, aumentar el valor de los bienes que sean de su propiedad, mejorar su posicionamiento en el mercado, entre otros casos.

Así mismo, se consideran beneficios fiscales cualquier reducción, eliminación o diferimiento temporal de una contribución incluyendo los alcanzados a través de deducciones, exenciones, no sujeciones, no reconocimiento de una ganancia o ingreso acumulable, ajustes o ausencia de ajustes de la base imponible de una contribución, el acreditamiento de contribuciones, la recaracterización de un pago o actividad, un cambio de régimen fiscal, entre otros.

Por lo anterior, la razón de negocios será aplicable con independencia de las leyes que regulen el beneficio económico razonablemente esperado por el contribuyente. Por tanto, los efectos que las autoridades fiscales otorguen a los actos jurídicos de los contribuyentes con motivo de la aplicación del presente artículo, se limitarán a la determinación de las contribuciones, sus accesorios y multas correspondientes, sin perjuicio de las investigaciones y la responsabilidad penal que pudieran originarse con relación a la comisión de los delitos previstos en este Código.

Metodología

De acuerdo con las características de la investigación, el presente estudio es cualitativo, el enfoque es descriptivo. Así mismo, el procedimiento de búsqueda se inició consultando fuentes de información por internet para encontrar artículos relacionados con el tema de la presente investigación utilizando las palabras claves “control” “control interno” control interno fiscal”, “materialidad” y “razón de negocios”. Para ello, se llevó a cabo una revisión documental o bibliográfica y un análisis interpretativo, buscando contestar la pregunta ¿Cómo desvirtuar y probar la materialidad de las operaciones? con el objetivo de recopilar información contenida en documentos, libros, revistas indexadas o artículos que se publican en formato digital. El propósito de esta técnica no es probar si se rechaza o no la hipótesis, sino generar conocimiento empírico como resultado del método. Para la obtención de la información, se obtuvo mediante la lista de contribuyentes que publica el SAT actualizada al 31 de mayo de 2023, con un total de 12675 contribuyentes, distribuidos de la siguiente manera, tal y como se observa en la tabla 1.

Por otro lado, de acuerdo con Rositas (2017, pág. 248) cada vez son más frecuentes el uso de las escalas Likert por los investigadores, sobre todo

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

en las ciencias sociales. Por tal motivo, las empresas mexicanas pudieran utilizar el mecanismo de control propuesto en la presente investigación, mediante la técnica de encuesta, la cual podría dividirse en secciones, conformado por un instrumento de medición (cuestionario) con puntuaciones que van de 1 al 5 donde, 1 representa pocas veces, 2 algunas veces, 3 sin opinión, 4 la mayoría de veces y 5 indica siempre. Por tanto, al obtener la mayor puntuación, se podría probar la materialidad de las operaciones contables y fiscales de los contribuyentes en México y con esto, se pudiera prevenir algún tipo de riesgo que implique. Tal y como se observa en el Anexo 1.

Resultados

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo con la exposición de motivos del ejecutivo federal, donde se reforma y adiciona el artículo 69 del Código Fiscal de la Federación (CFF). La autoridad fiscal publicara en su página de internet el nombre, denominación o razón social y la clave del registro federal de contribuyentes de aquellos con quien es riesgoso celebrar actos mercantiles o de comercio, porque no cumplen con sus obligaciones fiscales, con el fin de que tengan elementos para decidir las operaciones que lleven a cabo entre contribuyentes cumplidos e incumplidos en México (CFF, 2014).

Por tal motivo, se presenta la siguiente tabla 1.

Tabla 1. *Artículo 69-B del CFF*

Conceptos	Número de empresas	%
Definitivos	10878	85.82%
Sentencia favorable	1329	10.48%
Desvirtuados	331	2.61%
Presuntos	137	1.09%
Total de contribuyentes	12675	100%

Fuente: Elaboración propia con información de la lista que publica el SAT.

En este sentido, tomando como base el objetivo propuesto de la presente investigación, 331 empresas desvirtuaron los hechos que les imputan, lo que representa el 2.6% de 12675 contribuyentes, es decir, lograron manifestar ante la autoridad fiscal la suficiente información y documentación para probar la materialidad de las operaciones.

Sin embargo, si un contribuyente cumplido con operaciones reales no cuenta con suficiente información o esta no es apropiada para demostrar que las operaciones celebradas con terceros no son simuladas o inexistentes,

podría tener problemas contables y el rechazo de los comprobantes fiscales, lo cual representaría una significativa salida de recursos para la empresa del 46%, es decir, 30% del Impuesto Sobre la Renta (ISR) y el 16% del Impuesto al Valor Agregado (IVA), y en el caso de una persona física el 51%, 35% de ISR y 16% de IVA. Además, el rechazo de las solicitudes de devoluciones de saldos a favor de las contribuciones federales e inclusive aunque no es el tema a tratar, en mayor grado la falta de materialidad, podría considerarse como un delito de defraudación fiscal de conformidad con los artículos 108 incisos a) y c) y 109 fracción I y IV del CFF, simultáneamente con lo previsto en el artículo 400 Bis del Código Penal Federal (CPF), de ahí la importancia y justificación de la propuesta del presente artículo de investigación.

Conclusiones

El objetivo de este artículo de investigación fue proponer un mecanismo de control para la materialidad de las operaciones contables y fiscales de los contribuyentes en México, pese a que la autoridad fiscal presume la inexistencia de determinadas operaciones; buscando contestar a la pregunta: ¿Cómo desvirtuar y probar la materialidad de las operaciones?

Los hallazgos de este trabajo nos permiten someter a consideración algunas acciones que podrían implementar las empresas mexicanas en cuanto a su control en las políticas y procedimientos, con el objetivo de evitar que en un futuro pudieran incurrir en algún riesgo contable – fiscal.

Sin embargo, es menester mencionar, que ningún sistema de control por bien diseñado e implementado que esté, puede garantizar el cumplimiento total de los protocolos de seguridad, y mucho menos el logro de los objetivos clave de una organización. Además, el grado de robustez del control tiene un costo que debe ser adecuado en relación con las actividades de la organización (Balcer et al., 2004).

En ese sentido, hay una frase muy popular, pero que encierra una gran realidad: es mejor tenerlo y no necesitarlo, que necesitarlo y no tenerlo.

En conclusión, la magnitud de la problemática continúa a través de operaciones simuladas. Lo que es alarmante, es que al día 31 de mayo del 2023, solo 331 empresas lograron desvirtuar los hechos que les imputan, lo que representa el 2.6% del total de 12675 contribuyentes, lo que significaría que en los próximos días, meses o años posiblemente se pudiera incrementar la lista de contribuyentes de acuerdo con el artículo 69 – B del CFF vigente.

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

Finalmente, esta investigación puede ser considerada como una opción temporal, debido a que para efectos contables y fiscales la normatividad se encuentra en constantes cambios.

Futuras líneas de investigación y recomendaciones

Este estudio de investigación estuvo centrado en aquellos contribuyentes cumplidos que realizaron operaciones reales fidedignas, es decir, que no son simuladas o inexistentes, no obstante, la autoridad fiscal en sus facultades de comprobación presume la simulación o la inexistencia de determinadas operaciones.

En futuras investigaciones se podría desarrollar, tomando como base el control contable y fiscal propuesto en este trabajo, considerando variables cualitativas y cuantitativas en cuanto a los costos administrativos y consecuencias por la adquisición de comprobantes que amparan operaciones simuladas o inexistentes a los contribuyentes cumplidos e incumplidos en México.

Por otro lado, se recomienda ampliamente a los contribuyentes a implementar mecanismos de control, no solamente el fiscal, sino, contable, administrativo, preventivo, correctivo, represivo, conclusivo o a posteriori, es decir, en todas las áreas que conforman la organización, y bueno esperando que futuros colegas aporten su conocimiento para el robustecimiento, reforzamiento y actualización del control propuesto.

Referencias

- AICPA. (1949). Internal control: elements of a coordinated system and its importance to management and the independent public accountant, special report (Committee on Auditing Procedure (ed.); Número 103. https://egrove.olemiss.edu/aicpa_comm/103
- Balcer, J. S., Berthin, G., & Canda, I. A. (2004). Módulo de Asistencia Técnica (TAM) Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL)/ Integrated Internal Control Framework for Latin América. 22314(01), 0–76.
- Código Fiscal de La Federación CFF. Vigente. Estados Unidos Mexicanos, Cámara de Diputados del H. Congreso de La Unión, Secretaría General, Secretaría de Servicios Parlamentarios, Centro de Documentación, Información y Análisis (2019).
- Código Fiscal de la Federación, publicado en el Diario Oficial de la Federación. Recuperado de: <http://gaceta.diputados.gob.mx/>
- Código Fiscal de la Federación. [en línea]. México, D.F. Última Reforma DOF 30-01-2007. [Fecha de consulta: 05 julio 2023]. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/leyinfo/pdf/8.pdf>
- Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento (2017). Impacto de las Modificaciones Normativas en el Ejercicio de la Profesión Normas Internacionales de Auditoría

Rico-Martínez, N. F., Hernández-Campos, A., Cruz-Álvarez, J. G. & Guerra-Moya, S. A.

Normas de Atestiguamiento Normas de Revisión. Otros Servicios Relacionados Page 2

- Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento. (2017). Normas Internacionales de Auditoría. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Committee of Sponsoring Organizations of the tradway commission, COSO (2015). Consultado el día 05/07/2023 Recuperado en: <http://www.coso.org/aboutus.htm>
- COSO. (s/f). History. <https://www.coso.org/Pages/aboutus.aspx> COSO. (1992). INTERNAL CONTROL – INTEGRATED FRAMEWORK. COSO. (2013). Control Interno — Marco Integrado. Resumen Ejecutivo.
- Diccionario del español de México (s.f.), El Colegio de México, A.C., [04 de octubre de 2023].
- Estupiñan, R. G. (2011). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R. G. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá Colombia: ECOEDICIONES.
- Fayol, H. (1961). *Administración Industrial y General*. Cd. México: Herreo Hermanos, S. A
- Hernández, A. (2016). El control interno contable y fiscal como medida para contribuir a la maximización de los resultados financieros de los negocios. *Innovaciones de negocios*, 13(25). <https://doi.org/10.29105/rinn13.25-3>
- Hernández, A., (2011). *Análisis crítico del control interno fiscal y su incidencia en las contingencias fiscales en la industria manufacturera de Nuevo León*. Tesis para obtener el grado de Doctor en Contaduría, San Nicolás de los Garza: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Koontz, H. & Wehrich, (1994). *Administración una perspectiva global*. Cd. México: McGraw Hill.
- Lakis, V., & Giriūnas, L. (2012). The Concept of Internal Control System: Theoretical Aspect. *Ekonomika*, 91(2), 142–152. <https://doi.org/10.15388/ekon.2012.0.890>
- Lozano, E., Amasifuén, M., & Luna, E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. Balance´s. Tingo María, volumen 8, número 11, <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198/181.81-89>
- NIF, (2022). Normas de Información Financiera, 17a edición, versión estudiantil Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera: Instituto Mexicano de Contadores Públicos
- Mantilla, S. A. (2009). Auditoría del CONTROL INTERNO. 457.
- Rasteletti, A (2018). Perfil de la Factura Electrónica. En A. Barreix & Zambrano (Eds.), *Factura Electrónica en América Latina*, (pp. 83-90). <http://dx.doi.org/10.18235/0001038>
- Pérez, L., & Badajoz, J. (2022). El control interno y su influencia en la gestión de recursos financieros. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6,(5), 2024-2040. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3227 .
- Piloso, A., & Mendoza, M. (2022). Análisis de la efectividad del control interno en procesos de recaudación en empresas públicas. *Dom. Cien.*, 8(2). 352-369. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i2.2649> .
- Real Academia Española. (s.f.). En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 04 de octubre, 2023, de <https://dle.rae.es/>
- Rositas Martínez, J. (2017). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la generación del conocimiento. *InnOvaciones De NegOciOs*, 11(22). <https://doi.org/10.29105/rinn11.22-4>

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

Servicio de Administración Tributaria: recuperado el día 05 de julio de 2023
http://omawww.sat.gob.mx/cifras_sat/Paginas/datos/vinculo.html?page=ListCompleta69B.html

Whittinton, K. P. (2005). *Principios de Auditoría*. EE.UU.: McGraw-Hill

Zambrano, J., & Concha, J. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Pol. Con.*, 6, número <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927027>

Anexo 1.

Situación de implementación del control fiscal en Impuesto Sobre la Renta (ISR). Por favor, (Conteste las siguientes preguntas de acuerdo a la escala 1 a 5) donde:

5	4	3	2	1
Siempre	La mayoría de veces	Sin opinión	Algunas veces	Pocas veces

No. Ítems	Situación de implementación de control fiscal en Impuesto Sobre la Renta (ISR Retenido)	Escala				
		5	4	3	2	1
1	La empresa da seguimiento a las políticas y procedimientos en retenciones y enteros de ISR por salarios de conformidad con el artículo 96 de la LISR.					
2	Contemplan sus políticas y procedimientos las retenciones y enteros de ISR por honorarios de conformidad con el artículo 106 último párrafo de LISR.					
3	Imcluyen sus políticas y procedimientos las retenciones y enteros de ISR RESICO (si fuera el caso) de conformidad con el artículo 113-J de la LISR.					
4	Consideran sus políticas y procedimientos las retenciones y enteros de ISR por					

Rico-Martínez, N. F., Hernández-Campos, A., Cruz-Álvarez, J. G. & Guerra-Moya, S. A.

	arrendamiento de conformidad con el artículo 116 de la LISR.					
	Situación de implementación de control fiscal en Impuesto Sobre la Renta					
	(Deducciones autorizadas)					
5	La empresa en sus políticas y procedimientos lleva un sistema de costeo para determinar el costo de mercancías (ventas) de conformidad con los artículos 25, fracción I y 39 de la LISR.					
6	La empresa contempla en sus políticas y procedimientos las compras, gastos e inversiones de conformidad con el artículo 27, fracción I y IV de la LISR.					
7	La empresa considera en sus políticas y procedimientos en el consumo de combustible y lubricantes de conformidad con el artículo 27, fracción I y III de LISR y 25 y 27, fracción XV (cuentas incobrables).					
8	La empresa considera en sus políticas y procedimientos respecto a la deducibilidad de los gastos de conformidad con el artículo 28, fracción II, III, IV, V, VIII y XX de la LISR.					
9	La empresa considera en sus políticas y procedimientos respecto a la deducción de inversiones en automóviles de conformidad con el artículo 36, fracción II de la LISR y el artículo 3 del RLISR.					
10	La empresa considera en sus políticas y procedimientos con servicio de personal subordinado de conformidad con el artículo 94 de la LISR.					

Situación de implementación del control fiscal en Impuesto al Valor Agregado (IVA). Por favor, (Conteste las siguientes preguntas de acuerdo a la escala 1 a 5) donde:

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

5	4	3	2	1
Siempre	La mayoría de veces	Sin opinión	Algunas veces	Pocas veces

No. Ítems	Situación de implementación de control fiscal en Impuesto al Valor Agregado (IVA) (Tasas de IVA)	Escalas				
		5	4	3	2	1
		11	La empresa considera en sus políticas y procedimientos el acreditamiento del IVA de conformidad con el artículo 5, fracción I, II y III de LIVA.			
12	La empresa considera en sus políticas y procedimientos el acreditamiento del IVA de conformidad con el artículo 5, fracción V, inciso a), b) y c) de LIVA.					
13	Tratándose de inversiones la empresa considera en sus políticas y procedimientos el acreditamiento del IVA de conformidad con el artículo 5, fracción V, inciso d) numeral 1, 2, 3 de LIVA.					
14	Tratándose de gastos e inversiones en periodos preoperativos la empresa incluye en sus políticas y procedimientos el acreditamiento del IVA de conformidad con el artículo 5, fracción VI, inciso a), b) numeral 1, 2, 3, 4 de LIVA.					
15	La empresa realiza actos o actividades gravados a la tasa del 0% de conformidad con el artículo 2-A, fracción I, II, III y IV de la LIVA.					
16	La compañía realiza actos o actividades de exportación a la tasa del 0% de conformidad con el artículo 29 de la LIVA.					
17	Contemplan sus políticas y procedimientos las retenciones y enteros					

Rico-Martínez, N. F., Hernández-Campos, A., Cruz-Álvarez, J. G. & Guerra-Moya, S. A.

	de IVA de conformidad con el artículo 1-A, fracción II, a), b), c) y d) de LIVA.					
18	La compañía identifica en sus políticas y procedimientos actos o actividades en zona fronteriza para determinar y trasladar el IVA correctamente (tasa 8%).					
19	La compañía identifica en sus políticas y procedimientos actos o actividades exentas para determinar y trasladar el IVA correctamente de conformidad con el artículo 9, 15, 20 y 25 de la LIVA.					

Situación de implementación del control fiscal en la documentación probatoria de las operaciones. Por favor, (Conteste las siguientes preguntas de acuerdo a la escala 1 a 5) donde:

5	4	3	2	1
Siempre	La mayoría de veces	Sin opinión	Algunas veces	Pocas veces

No. Ítems	Situación de implementación de control fiscal en la documentación probatoria de las operaciones (Materialidad de la prestación servicios, enajenación de bienes o comercialización de los productos)	Escala				
		5	4	3	2	1
20	Señalan sus políticas y procedimientos la fecha de inicio y término de la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercialización del producto de sus clientes y/o proveedores.					
21	Indican sus políticas y procedimientos donde se llevo a cabo la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercialización del producto de sus					

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

	clientes y/o proveedores, es decir, si se presto en el domicilio fiscal, sucursal, establecimiento, o en instalaciones propias o rentadas, ya sea mediante ubicación geográfica, fotografías o cámaras de circuito cerrado.					
22	Comprenden sus políticas y procedimientos como se llevo el proceso es decir, paso a paso, desde el inicio hasta la obtención de la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercializacion del producto de sus clientes y/o proveedores.					
23	Señalan sus políticas y procedimientos la documentación que respalde la operación de cobro y/o pago por la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercializacion del producto de sus clientes y/o proveedores, es decir, estados de cuenta bancarios, transferencias bancarias, SPEI, o algun titulo de crédito, tales como, letras de cambio, pagares, cheques.					
24	Tratandose de medios de contacto, contienen sus políticas y procedimientos la documentación comprobatoria directa o indirecta de la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercializacion del producto de sus clientes y/o proveedores, es decir, mediante intercambios de correos electronicos, expos, radio, televisión, teléfono, conversaciones por messenger, facebook, whatsapp, celular, recomendación de amigos, reuniones.					
25	Tratandose de como elegir, incluyen sus políticas y procedimientos la evidencia comprobatoria directa o indirecta la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercialización del producto de					

Rico-Martínez, N. F., Hernández-Campos, A., Cruz-Álvarez, J. G. & Guerra-Moya, S. A.

	<p>sus clientes y/o proveedores, es decir, mejor precio, promoción, calidad, atención, prestigio, eficiencia, eficacia.</p>					
26	<p>Tratándose de negociación, incluyen sus políticas y procedimientos la evidencia comprobatoria directa o indirecta la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercialización del producto de sus clientes y/o proveedores, es decir, precio, acuerdos, reuniones de trabajo, compromisos, contratos, perfil de nombres de las personas que intervinieron y en su caso, puesto, numeros de celulares y teléfono.</p>					
27	<p>Tratándose de como se pacto la operacion, incluyen sus políticas y procedimientos la documentación comprobatoria directa o indirecta la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercialización del producto de sus clientes y/o proveedores, es decir, opinón al cumplimiento de obligaciones fiscales, cotizaciones, reportes, requisición y orden de compra, orden de entrada y/o salida del almacen, ademas de, realizar la revisión de la descripción, cantidad llegada, oportuna y condiciones del pedido, se evidencia que el productos se recibio de forma satisfactoria y corresponde a lo facturado, asi como activos, infraestructura, y personal para poder llevar a cabo la operación.</p>					
28	<p>Tratándose de enajenación de bienes, comercializacion del producto de sus clientes y/o proveedores, fuera de territorio o ciudad, para poder llevar a cabo la operación, consideran sus políticas y procedimientos la documentacion comprobatoria directa o indirecta tales como, transportación propia, en el caso de</p>					

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

	transportación externa, matricula del transporte del tracto camión, nombre completo e identificación del conductor, operador o chofer, licencia de conducir tipo A, B o E.					
29	Tratandose del personal de servicio que preste dentro o resida fuera de la ciudad, incluyen sus políticas y procedimientos la documentación comprobatoria directa o indirecta, es decir, transportación propia de la empresa, o en su caso, se contrató una empresa externa para llevar a cabo los traslados del personal, aereopuerto-hotel, hotel-aereopuerto.					

Situación de implementación del control fiscal en la documentación probatoria de los contratos. Por favor, (Conteste las siguientes preguntas de acuerdo a la escala 1 a 5) donde:

5	4	3	2	1
Siempre	La mayoría de veces	Sin opinión	Algunas veces	Pocas veces

No. Ítems	Situación de implementación de control fiscal en la documentación probatoria de los contratos (Materialidad de los contratos)	Escala				
		5	4	3	2	1
30	Establecen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO por la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercialización del producto de sus clientes y/o proveedores.					
31	Incluyen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, los contratos de prestamos a los socios y/o accionistas					

Rico-Martínez, N. F., Hernández-Campos, A., Cruz-Álvarez, J. G. & Guerra-Moya, S. A.

	mediante asambleas y la protocolización de actas ante notario público.					
32	Consideran sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, los contratos la opción Joint Venture entre los socios y/o accionistas.					
33	Incluyen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, en los contratos clausulas de rescisión por la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercializacion del producto de sus clientes y/o proveedores.					
34	Establecen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, en los contratos clausulas de caso fortuito o fuerza mayor y/o emergencia por la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercializacion del producto de sus clientes y/o proveedores.					
35	Indican sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, en los contratos clausulas de terminación anticipada por la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercializacion del producto de sus clientes y/o proveedores.					
36	Incluyen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, en los contratos clausulas de creditos incobrables igual o menor de \$300,000.00 mediante una carta de gestión de cobro, si fuera el caso por un monto mayor, es decir, con una demanda o el aplazamiento o sentencia.					
37	Establecen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, en los contratos la fecha cierta por la prestación del servicio, enajenación de bienes o comercializacion del producto de sus clientes y/o proveedores, es decir, 1.- Que					

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

	<p>sea protocolizado ante notario, corredor o fedatario público, 2.- Que sea presentado ante una oficialia de partes de una unidad administrativa del estado (forma gratuita) y/o Registro Público de la Propiedad y 3.- Que algunos de los participantes haya fallecido, porque se entiende que ya no va a hacer posible su elaboración posterior.</p>					
38	<p>Tratandose de prestacion de servicios especializados consideran sus políticas y procedimientos como parte de los procesos en los contratos la fecha cierta, es decir, 1.- Que sea protocolizado ante notario, corredor o fedatario público, 2.- Que sea presentado ante una oficialia de partes de una unidad administrativa del estado (forma gratuita) y/o Registro Público de la Propiedad y 3.- Que algunos de los participantes haya fallecido, porque se entiende que ya no va a hacer posible su elaboración posterior, además, registro REPSE, numero total de trabajadores para ese servicio, indicar claramente la actividad que se va a realizar y mencionar que tu objeto social no es el mismo ni se ejecuta la misma actividad del contratante.</p>					
39	<p>Tratandose de pagos asimilados a salarios establecen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos en los contratos la fecha cierta, es decir, 1.- Que sea protocolizado ante notario, corredor o fedatario público, 2.- Que sea presentado ante una oficialia de partes de una unidad administrativa del estado (forma gratuita) y/o Registro Público de la Propiedad y 3.- Que algunos de los participantes haya fallecido, porque se entiende que ya no va a hacer posible su elaboración posterior.</p>					
40	<p>Tratandose de pagos a comisionistas consideran sus políticas y procedimientos</p>					

Rico-Martínez, N. F., Hernández-Campos, A., Cruz-Álvarez, J. G. & Guerra-Moya, S. A.

	como parte de los procesos en los contratos la fecha cierta, es decir, 1.- Que sea protocolizado ante notario, corredor o fedatario público, 2.- Que sea presentado ante una oficialia de partes de una unidad administrativa del estado (forma gratuita) y/o Registro Público de la Propiedad y 3.- Que algunos de los participantes haya fallecido, porque se entiende que ya no va a hacer posible su elaboración posterior.					
41	Tratándose de arrendamiento de uso o goce temporal de bienes inmuebles establecen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos en los contratos la fecha cierta, es decir, 1.- Que sea protocolizado ante notario, corredor o fedatario público, 2.- Que sea presentado ante una oficialia de partes de una unidad administrativa del estado (forma gratuita) y/o Registro Público de la Propiedad y 3.- Que algunos de los participantes haya fallecido, porque se entiende que ya no va a hacer posible su elaboración posterior.					
42	Identifican sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, en los contratos a fecha cierta el beneficiario controlador y sus vinculos con los libros sociales y la fe pública.					
43	Establecen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, en los contratos la fecha cierta el nombramiento del oficial de cumplimiento. 1.- Que sea protocolizado ante notario, corredor o fedatario público, 2.- Que sea presentado ante una oficialia de partes de una unidad administrativa del estado (forma gratuita) y/o Registro Público de la Propiedad y 3.- Que algunos de los participantes haya fallecido, porque se entiende que ya no va a hacer posible su elaboración posterior.					

Control de las Operaciones Contables y Fiscales

44	<p>Consideran sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, en los contratos a fecha cierta el fideicomiso, es decir, 1.- Que sea protocolizado ante notario, corredor o fedatario público, 2.- Que sea presentado ante una oficialia de partes de una unidad administrativa del estado (forma gratuita) y/o Registro Público de la Propiedad y 3.- Que algunos de los participantes haya fallecido, porque se entiende que ya no va a hacer posible su elaboración posterior.</p>					
45	<p>Tratandose de prestación de servicios por CPC consideran sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, en los contratos a fecha cierta el dictamen fiscal, (si se encuentra obligado) es decir, 1.- Que sea protocolizado ante notario, corredor o fedatario público, 2.- Que sea presentado ante una oficialia de partes de una unidad administrativa del estado (forma gratuita) y/o Registro Público de la Propiedad y 3.- Que algunos de los participantes haya fallecido, porque se entiende que ya no va a hacer posible su elaboración posterior.</p>					
46	<p>Tratandose de prestación de servicios, establecen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos, en los contratos la fecha cierta los esquemas reportables. 1.- Que sea protocolizado ante notario, corredor o fedatario público, 2.- Que sea presentado ante una oficialia de partes de una unidad administrativa del estado (forma gratuita) y/o Registro Público de la Propiedad y 3.- Que algunos de los participantes haya fallecido, porque se entiende que ya no va a hacer posible su elaboración posterior.</p>					

Rico-Martínez, N. F., Hernández-Campos, A., Cruz-Álvarez, J. G. & Guerra-Moya, S. A.

47	Tratándose de operaciones con partes relacionadas, establecen sus políticas y procedimientos como parte de los procesos los estudios de precios de transferencia con la documentación comprobatoria además, de los contratos por la prestación de servicios la fecha cierta, es decir, 1.- Que sea protocolizado ante notario, corredor o fedatario público, 2.- Que sea presentado ante una oficialía de partes de una unidad administrativa del estado (forma gratuita) y/o Registro Público de la Propiedad y 3.- Que algunos de los participantes haya fallecido, porque se entiende que ya no va a hacer posible su elaboración posterior.					
----	---	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia (2022)

InnOvaciOnes de NegOciOs 20(40): 116-133

© 2023 UANL, Impreso en México (ISSN: 2007-1191)

Fecha de recepción: 19 de Agosto del 2023. Fecha de aceptación: 03 de Octubre del 2023

<https://revistainnovaciones.uanl.mx/>

DOI: <https://doi.org/10.29105/revin20.40-432>

Alfabetización Financiera y Desempeño de las MIPYMES en el Estado de Veracruz, México **(Financial Literacy and Performance of Smes in the State of Veracruz, Mexico)**

Culebro-Martínez, Román*

Abstract: Recent research on financial literacy points out that it can be understood as a combination of financial knowledge, behavior, and attitudes. This paper examines in an exploratory manner the level of financial behavior, knowledge, and attitudes in micro, small, and medium-sized enterprises (MSMEs) and their correlation with performance in the state of Veracruz, Mexico. Surveys were conducted on a sample of 206 MSMEs in the municipalities of Veracruz and Coatzacoalcos. Following the methodology suggested by the Organisation for Economic Co-operation and Development, indices were constructed for financial knowledge, financial behavior, financial attitude, and business performance. The results showed that the level of knowledge obtained the lowest value among the surveyed MSMEs, while the level of attitudes obtained the highest value. The relationship between the variables was assessed using Pearson's correlation coefficient, showing a positive association between all three components of financial literacy. However, only the correlation between behavior and knowledge was statistically significant. Similarly, a positive and significant correlation was found between the level of financial behavior and the performance of the surveyed MSMEs. The findings suggest that financial behavior is the most important component for the performance of micro, small, and medium-sized enterprises.

Keywords: Financial literacy, Financial behavior, Financial knowledge, Financial attitude, SMEs.

Clasificación JEL: D14, G53, L25, L26, M10

Resumen: La investigación reciente sobre alfabetización financiera señala que puede entenderse como una combinación de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras. Este trabajo examina de manera exploratoria el nivel de comportamiento, conocimiento y actitudes financieras en la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) y su correlación con el desempeño en el estado de Veracruz, México. Para ello se aplicaron encuestas a una muestra de 206 MIPYMES en los municipios de Veracruz y Coatzacoalcos. Tomando como

*Universidad Cristóbal Colón, Veracruz, México, Carretera Veracruz El Tejar Kilómetro 1.5, Granjas Boticaria, 91930 Veracruz, (+228) 229 923 2950. rculebro@ucc.mx, <https://orcid.org/0000-0003-4643-4771>

Alfabetización Financiera y Desempeño de las MIPYMES

referencia la metodología sugerida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, se construyeron índices de conocimiento financiero, comportamiento financiero, actitudes financieras y desempeño de las empresas. Los resultados mostraron que el nivel de conocimiento obtuvo el valor más bajo para las MIPYMES encuestadas, mientras que el nivel de actitudes obtuvo el valor más alto. La relación entre las variables se constató con el coeficiente de correlación de Pearson y se encontró asociación positiva entre los tres componentes de la alfabetización financiera, sin embargo, solamente la correlación entre comportamiento y conocimiento resultó significativa. De igual forma, se encontró correlación positiva y significativa entre el nivel de comportamiento financiero y el desempeño de las MIPYMES encuestadas. Los hallazgos sugieren que el comportamiento financiero es el componente más importante para el desempeño de la micro, pequeña y mediana empresa.

Palabras Clave: Alfabetización financiera, conocimiento financiero, comportamiento financiero, actitudes financieras, MIPYMES.

Introducción

En los últimos años, ha aumentado la relevancia de la alfabetización financiera, principalmente debido a transformaciones en el ámbito económico y político que llevaron a la desregulación de los mercados financieros. Esto, a su vez, ha facilitado el surgimiento y la expansión de productos financieros cada vez más avanzados, que están al alcance de la población de manera más accesible (Beal y Delpachitra, 2003; OECD, 2005; Marcolin y Abraham, 2006).

En este contexto, la alfabetización financiera adquiere una importancia aún mayor, no solo para las personas, sino también para las empresas, en particular las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Estas últimas constituyen más del 90% de todas las empresas registradas en el mundo y cerca del 99% en naciones de América Latina, desempeñando un papel fundamental al generar más del 60% de los empleos formales en estas economías (ICSB, 2018; CEPAL, 2018).

Sin embargo, a pesar de ser fundamentales en la actividad económica global, las MIPYMES se caracterizan por tener ciclos de vida relativamente breves, niveles de productividad inferiores en comparación con las grandes empresas y enfrentar desafíos significativos en cuanto a la obtención de financiamiento. (CEPAL, 2018; ICSB, 2018; INEGI, 2018). En este ámbito cobra importancia el papel que desempeña la alfabetización financiera de los administradores como uno de los ingredientes clave del éxito de las empresas pequeñas.

La alfabetización financiera se define como una combinación de conocimientos, actitudes y comportamientos requeridos para la toma de

decisiones financieras y con ello alcanzar un mayor bienestar financiero (OECD-INFE, 2011).

De esta forma, los propietarios y los administradores de las MIPYMES con elevada alfabetización financiera tenderían a cometer relativamente menos errores en la toma de decisiones financieras en comparación con aquellos que tienen deficientes conocimientos, comportamientos, actitudes y habilidades en finanzas (Lusardi y Mitchell, 2011; Eniola y Entebang, 2016; Damayanti et al., 2018; Purwidiyanti y Tubastuvi, 2019).

En consecuencia, mayores niveles de alfabetización financiera de los propietarios y administradores de las MIPYMES tendrían un impacto positivo en el desempeño de sus negocios debido que estarían más capacitados para crear presupuestos, ahorrar, comparar productos financieros, mejorar la gestión de las deudas y tomar decisiones de inversión estratégica (Lusardi y Mitchell, 2011; Adomako & Danso, 2014; Bayrakdaró y Botan, 2014; Musie, 2015; Eniola y Entebang, 2016; Damayanti et al. 2018).

Este trabajo pretende estudiar de manera exploratoria la alfabetización financiera en la micro, pequeña y mediana empresa del estado de Veracruz, al oriente de México, examinando los niveles de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras de los propietarios y conocer si se encuentran asociados con el desempeño de sus empresas.

Las principales contribuciones del trabajo son: 1. Se determinan índices de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras para los micro, pequeños y medianos empresarios del estado de Veracruz, en la región oriente de México, 2. Se aborda la alfabetización financiera en sus tres componentes desde la óptica de las empresas micro, pequeñas y medianas y cuál es el grado de asociación que existe entre cada uno de los componentes, y 3. Se presenta evidencia acerca de la asociación entre los tres componentes de la alfabetización financiera de los micro, pequeños y medianos empresarios con el desempeño de sus negocios, mostrando cuál es el de mayor importancia.

El resto del documento está conformado de la siguiente manera: en la segunda sección se presenta una revisión de la literatura sobre alfabetización financiera y su enfoque desde los pequeños empresarios. En la tercera sección se describe la metodología utilizada en el trabajo, así como la estrategia de análisis de datos seguida. En la cuarta sección se presentan los principales resultados, mientras que, en la quinta, las principales conclusiones. Finalmente, la sexta sección presenta las fuentes de referencia consultadas.

Marco teórico.

Alfabetización Financiera y Desempeño de las MIPYMES

Alfabetización financiera.

La alfabetización financiera ha sido definida de manera distinta por diferentes investigadores y organizaciones.

Una de las definiciones pioneras la considera como: “la habilidad para hacer juicios informados y tomar decisiones efectivas con respecto al uso y administración del dinero” (Noctor et al, 1992 citado por Marcolin y Abraham, 2006).

De acuerdo con Bartlett y Chandler (1997), la alfabetización financiera podría verse como la capacidad de obtener, comprender y evaluar la información relevante necesaria para tomar decisiones con conocimiento de las posibles consecuencias financieras.

McDaniel, et al (2002) argumentan que la alfabetización financiera es la facultad para leer y comprender estados financieros básicos.

El Consejo Asesor del presidente sobre Alfabetización Financiera de Estados Unidos (PACFL, 2008) define la alfabetización financiera como la capacidad de usar conocimientos y habilidades para administrar los recursos financieros de manera efectiva a lo largo de la vida para obtener bienestar financiero.

Gavigan (2010) sostiene que la alfabetización financiera es la capacidad de realizar juicios informados y tomar decisiones efectivas concernientes a la utilización y la administración del dinero.

Remund (2010) define la alfabetización financiera como: “una medida del grado en que las personas entienden los conceptos financieros clave y poseen la capacidad para administrar sus finanzas personales a través de una toma de decisiones adecuada a corto plazo y una planificación financiera sólida a largo plazo (p. 284).”

Lusardi (2008) argumenta que se refiere al conocimiento de conceptos financieros básicos, como el interés simple y compuesto, la diferencia entre valores reales y nominales y los fundamentos de la diversificación de riesgos.

A pesar de la multiplicidad del concepto de alfabetización financiera, se ha avanzado en un consenso académico que la define por sus dimensiones, específicamente como una mezcla de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que tienen las personas respecto a las finanzas (Hung, Parker, y Yoong, 2009; OECD-INFE, 2011; Nunoo y Andoh, 2012; Schuhen y Schürkmann, 2014; Plakalović, 2015; Eniola y Entebang, 2016).

En el presente trabajo, seguiremos particularmente los enfoques de OECD-INFE (2011) y Usama y Yusoff (2018), quienes definen la alfabetización

financiera como una combinación de conocimientos, comportamientos y actitudes financieras que tienen los individuos.

Alfabetización financiera y pequeños empresarios.

La mayor parte de la investigación sobre alfabetización financiera se ha centrado en el área de las finanzas personales y hasta relativamente hace poco tiempo, se ha abordado desde la perspectiva empresarial (Molina-García et al., 2023).

Sin embargo, es razonable pensar que, para el caso de los administradores o propietarios de empresas, una definición de alfabetización financiera basada exclusivamente en las finanzas personales no lograría capturar enteramente todos los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras que se necesitan en el ámbito de los negocios (Plakalović, 2015; Eniola y Entebang, 2016; Fernandes, 2016; Mabula, 2016; Nugraha, et al. 2019).

Brown et al. (2006), argumentan que la alfabetización financiera de los propietarios de pequeñas empresas se puede entender como la habilidad para leer y comprender los estados financieros básicos, así como tener competencias numéricas, para la toma de decisiones informadas y efectivas en cuanto al manejo y uso del dinero.

Dahmen y Rodríguez (2014) señalan que la alfabetización financiera empresarial se entendería como la capacidad de comprender y utilizar los estados financieros de las empresas para evaluar y administrar un negocio.

Pearl y Eileen (2014), por su lado, indican que se refiere a la habilidad de entender y emplear los estados financieros de la empresa para calcular razones financieras fundamentales que permitan evaluar y administrar adecuadamente el negocio.

A pesar de esas investigaciones, no existe aún un consenso académico en la literatura acerca de una definición completa sobre alfabetización financiera para los propietarios de pequeñas empresas que no se limite únicamente al aspecto práctico y conductual de la comprensión y elaboración de estados financieros.

La perspectiva que se adopta en este trabajo para definir la alfabetización financiera de los pequeños empresarios sigue de cerca los trabajos de Eniola y Entebang (2016) y la OECD-INFE (2018) que la entienden, esencialmente, como una extensión de la alfabetización financiera personal y por tanto compuesta de conocimiento, actitudes y comportamiento financieros, donde, en este último, se evaluarían los aspectos prácticos conductuales de los pequeños empresarios como la elaboración de estados financieros.

Metodología

El trabajo buscó examinar la alfabetización financiera en las micro, pequeñas y medianas empresas del estado de Veracruz, estimando los niveles de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras de los propietarios y conocer si tienen correlación con el desempeño de sus empresas. Para ello, se aplicó una encuesta a una muestra de 206 MIPYMES de los municipios de Veracruz y Coatzacoalcos en el estado de Veracruz. Obtener una muestra amplia de MIPYMES representó un reto importante, en virtud de las características que presentan este tipo de empresas, particularmente su tamaño reducido.

Con base en SEFIPLAN (2019) en el estado de Veracruz existían un total de 278 230 unidades económicas, de las cuales cerca de 99% corresponden a empresas micro, pequeñas y medianas. Los tres municipios que concentran el mayor número de MIPYMES son Xalapa, Veracruz y Coatzacoalcos (los cuales en conjunto representan el 22.5% de las unidades económicas del estado). La decisión de considerar en el estudio solamente a los municipios de Veracruz y Coatzacoalcos obedeció a razones de logística y recursos para el levantamiento de la encuesta (en dichas localidades, las autoridades locales y cámaras empresariales manifestaron interés en la investigación y prestaron apoyo logístico para conseguir la aplicación del cuestionario en el tiempo planeado). El proceso de levantamiento de la encuesta se llevó a cabo en los meses de julio, agosto y septiembre del 2019 y la dinámica seguida fue que, por medio del apoyo de las autoridades municipales y las cámaras de comercio locales, se convocaba a los micro, pequeños y medianos empresarios del municipio a una charla-taller sobre finanzas personales (esta charla-taller se implementó como incentivo para la asistencia). Previo a la charla-taller, se aplicaba el cuestionario a cada propietario de MIPYME. Se realizaron cuatro aplicaciones en esos tres meses y se consiguió una muestra de 248 cuestionarios contestados, de los cuales se eliminaron 42 por estar incompletos o tener errores, por lo cual la muestra final obtenida fue de 206 MIPYMES encuestadas. El cuestionario aplicado, que se muestra en el Anexo 1, formó parte de un proyecto de investigación institucional de la Escuela de Negocios de la Universidad Cristóbal Colón y abarcó tres secciones: datos sociodemográficos de los microempresarios, datos sobre alfabetización financiera y datos sobre la situación de las empresas en los últimos cinco años. Para medir la alfabetización financiera y el desempeño de las empresas se construyeron índices de conocimiento,

comportamiento y actitudes financieras, así como un índice de desempeño de la empresa, los cuales se describen a continuación:

Índice de conocimiento financiero.

Se formularon cinco preguntas tomando como referencia el estudio de Lusardi (2011) relacionadas con la comprensión de la inflación, tasas de interés, gestión del riesgo y la relación riesgo rendimiento. Posteriormente, siguiendo la metodología propuesta por la OECD (2018) y adecuada por la CNBV (2019), se le asignó un valor de 1 a las respuestas correctas y 0 en todos los demás casos. Por lo cual, la puntuación del conocimiento financiero se calculó como el número de respuestas correctas a las cinco preguntas sobre conocimientos financieros, su rango oscila entre 0 y 5.

Índice de comportamiento financiero.

Se plantearon nueve preguntas tomando como referencia la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (INEGI, 2018) relacionadas con las prácticas que siguen los propietarios de las MIPYMES acerca del registro escrito de las operaciones diarias del negocio, del cálculo y estimaciones de costos, gastos e ingresos y de la elaboración de estados financieros. Siguiendo la metodología empleada para el índice de conocimiento financiero, se le asignó un valor de 1 a las respuestas afirmativas (aquellos propietarios que declaraban contar con registros escritos, calcular costos, gastos e ingresos y elaborar estados financieros de sus negocios) y un valor de 0 para los que declaraban no hacerlo. La puntuación del comportamiento financiero varía de 0 a 9.

Índice de actitudes financieras.

Para las actitudes financieras se formularon tres preguntas basadas en el enfoque de la OECD (2018) y adaptado por la CNBV (2019) que proporcionaron información sobre las preferencias de los propietarios de las MIPYMES respecto al futuro en relación con el presente. Para el caso de las actitudes se utilizó una escala de Likert con cinco posibles respuestas que iban de “completamente en desacuerdo” a “completamente de acuerdo.” Se asignaron valores de 5 a 1 para cada respuesta, donde el valor máximo de 5 correspondía a la actitud financiera más prudente y el valor mínimo de 1 a la actitud financiera menos prudente. De esta forma la puntuación de las actitudes financieras toma valores entre 3 a 15.

Los tres indicadores de alfabetización financiera se normalizaron a 100 para tener una interpretación más intuitiva, por lo cual oscilan entre 0 y 100:

Alfabetización Financiera y Desempeño de las MIPYMES

Entre más cerca se encuentre de 0, más bajo es el nivel del indicador respectivo y entre más cerca se encuentre de 100, más alto es el nivel del indicador respectivo.

Índice de desempeño de la empresa.

Para medir el desempeño de la empresa se formularon cinco preguntas adaptadas del estudio realizado por Eresia-Eke y Raath (2013), sobre el crecimiento de la empresa en los últimos cinco años (flujos de efectivo, ventas totales, deuda, utilidades y dificultades financieras). Cada pregunta se le asignó un valor de 2 puntos si había mejorado el indicador de crecimiento correspondiente en los últimos cinco años, 1 punto si había permanecido igual y 0 puntos si había disminuido. Por tanto, la puntuación del índice de desempeño de la empresa oscila entre 0 y 10.

El índice de desempeño también fue ajustado a un rango de 0 a 100 con el fin de facilitar su comprensión, de manera que cuanto más se acerque a 0, menor será el nivel de desempeño de la empresa, mientras que cuanto más se acerque a 100, mejor será el desempeño.

Una vez estimados los índices de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras, se evaluó la asociación entre ellos y su asociación con el índice de desempeño de las empresas por medio del coeficiente de correlación de Pearson para datos muestrales. El coeficiente de correlación (r) varía en el intervalo $[-1, +1]$ de la siguiente manera, indicando el signo el sentido de la relación entre dos variables (Lalinde et al., 2018):

Si $r = 1$, existe una asociación lineal positiva perfecta.

Si $0 < r < 1$, existe una asociación lineal positiva.

Si $r = 0$, no existe asociación lineal.

Si $-1 < r < 0$, existe una asociación lineal negativa.

Si $r = -1$, existe una asociación lineal negativa perfecta.

Resultados.

Tabla 1. *Estadística descriptiva de los índices de alfabetización financiera y desempeño de la empresa normalizados a 100 para el total de MIPYMES encuestadas*

Índices	Media	Varianza	Desviación estándar	Valor máximo	Valor mínimo
Conocimiento financiero (CONOC_FIN)	59.0	620.8	24.9	100	0
Comportamiento financiero (COMP_FIN)	61.0	1124.6	33.5	100	0
Actitudes financieras (ACTI_FIN)	74.0	311.1	17.6	100	33.3
Desempeño de la empresa (IDESEM)	48.0	983.8	31.4	100	0

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 1 se presentan los principales indicadores de estadística descriptiva de los índices calculados y en la tabla 2 se muestran los valores de los índices de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras calculados para las 206 MIPYMES encuestadas, así como el valor del índice de desempeño de las empresas.

Tabla 2. *Índices de alfabetización financiera y desempeño de la empresa.*

Índices	Valor obtenido
Conocimiento financiero (CONOC_FIN)	59.0
Comportamiento financiero (COMP_FIN)	61.0
Actitudes financieras (ACTI_FIN)	74.0
Desempeño de la empresa (IDESEM)	48.0

Nota: Los valores obtenidos hacen referencia a la media de las 206 empresas encuestadas.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados indican que, de los tres componentes de la alfabetización financiera, las actitudes tienen el valor más alto (74.0 puntos). Esto se considera un dato favorable para los propietarios de MIPYMES, ya que las actitudes financieras miden la predisposición de pensar en el futuro antes que en el presente.

Por otro lado, los resultados también señalan que el nivel de conocimiento financiero (59.0 puntos) es el componente más débil de la alfabetización financiera de los propietarios de MIPYMES, situándose dos puntos debajo del nivel de comportamiento financiero (61.0 puntos) y quince puntos debajo del nivel de actitudes financieras (74.0 puntos). El conocimiento

Alfabetización Financiera y Desempeño de las MIPYMES

financiero mide el entendimiento de la inflación, tasas de interés, diversificación del riesgo y relación riesgo rendimiento, por lo que este hallazgo aporta evidencia sobre la escasa preparación en temas financieros importantes para la adecuada toma de decisiones en sus negocios.

El nivel relativamente bajo del desempeño de las MIPYMES analizadas, que se muestra igualmente en la tabla 2, apoya la idea que las micro, pequeñas y medianas empresas son negocios que, en general, viven al día sin altos márgenes de ganancias y rentabilidad.

En la tabla 3 se muestran los valores del coeficiente de correlación obtenidos para los índices de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras, junto con el índice de desempeño empresarial para las 206 MIPYMES encuestadas.

Tabla 3. *Correlación de Pearson entre los índices de alfabetización financiera y desempeño de la empresa.*

Variable	CONOC_FIN	COMP_FIN	ACTI_FIN
CONOC_FIN			
COMP_FIN	0.198**		
ACTI_FIN	0.114	0.040	
IDESEM	0.120	0.230**	0.057

Nota: ** $p \leq .01$; N = 206. Correlación bilateral

Fuente. Elaboración propia con base a SPSS 23.

Los resultados muestran una correlación positiva entre los tres componentes de la alfabetización financiera, lo cual enfatiza la importancia de desarrollar cada uno en los propietarios de MIPYMES, ya que incrementos en cualquiera de ellos estaría relacionado con el incremento en el resto.

Los resultados también señalan que la correlación más débil entre los tres componentes se dio entre las actitudes financieras y el comportamiento financiero ($r = 0.040$), lo cual sugiere el papel limitado que tienen las actitudes respecto al comportamiento financiero de los propietarios de las MIPYMES encuestadas.

Otro hallazgo que se observa en la tabla 3, es que la correlación entre conocimiento y comportamiento financiero es la más elevada ($r = 0.198$) y la única que resultó estadísticamente significativa ($p = \leq 0.01$). Este resultado acentúa la conexión importante entre el nivel de conocimiento y comportamiento financiero y lo valioso que es la capacitación de los propietarios de las MIPYMES en conceptos financieros como inflación, tasas de interés, diversificación del riesgo y relación riesgo rendimiento, ya que eso estaría asociado a mejoras en sus comportamientos financieros.

Respecto a los valores del coeficiente de correlación entre los índices de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras y el índice de desempeño empresarial, la tabla 3 muestra una correlación positiva entre todos los componentes de la alfabetización financiera de los propietarios de las MIPYMES encuestadas con el desempeño de sus negocios. Este resultado remarca la importancia de acrecentar el nivel de conocimiento, comportamiento y actitudes financieras de los propietarios de las MIPYMES, ya que todos los componentes estarían vinculados positivamente con el desempeño de las empresas.

Los resultados también indican que, de todos los componentes de la alfabetización financiera, la correlación más elevada y estadísticamente significativa con el desempeño de las empresas fue el nivel de comportamiento financiero ($r = 0.230$, $p = \leq 0.01$). Este hallazgo subraya la importancia que tienen las conductas financieras que practiquen los propietarios de las MIPYMES respecto a llevar registros escritos de las operaciones diarias del negocio, calcular y estimar costos, gastos e ingresos y elaborar estados financieros periódicos.

Conclusiones.

El presente estudio tuvo como objetivo realizar un estudio exploratorio del nivel de alfabetización financiera a través de sus dimensiones (comportamiento, conocimiento y actitudes financieras) en los propietarios de MIPYMES y su correlación con el desempeño de sus negocios en el estado de Veracruz, al oriente de México.

Los resultados mostraron que el conocimiento financiero fue el componente de la alfabetización financiera más débil (59.0) mientras que el nivel de actitudes financieras fue el más elevado (74.0) para los propietarios de MIPYMES analizados. Esto coincide, parcialmente, con los datos existentes a nivel estatal sobre las actitudes financieras de la población en Veracruz. De acuerdo con la CNBV (2019), el nivel de actitud financiera de la población del estado de Veracruz es de 70 puntos, trece puntos arriba del nivel de conocimiento financiero (57.0 puntos) y veintidós puntos arriba del nivel de comportamiento financiero (48.0 puntos).

Al relacionar todos los componentes de la alfabetización financiera entre sí, se encontró que la correlación entre conocimiento y comportamiento financiero fue la única que resultó estadísticamente significativa. Este resultado enfatiza la importancia del vínculo entre conocimiento y comportamiento financiero en los propietarios de las MIPYMES, y lo crucial que es el

Alfabetización Financiera y Desempeño de las MIPYMES

entendimiento de conceptos financieros como inflación, tasas de interés, diversificación del riesgo y relación riesgo rendimiento, ya que eso estaría asociado a mejoras en sus conductas financieras.

Por otro lado, al relacionar los componentes de la alfabetización financiera con el desempeño de las empresas, se encontró que el comportamiento financiero resultó estadísticamente significativo y más correlacionado con el desempeño de las empresas que el conocimiento y las actitudes financieras. Lo cual sugiere que las buenas conductas financieras que practiquen los microempresarios son más significativas para los resultados de sus negocios que el nivel que tengan de conocimiento financiero.

Los resultados del estudio podrían servir para afinar programas de educación financiera para los microempresarios centrados en la comprensión de temas financieros como el entendimiento de la inflación, tasas de interés, diversificación del riesgo y relación riesgo rendimiento, lo cual es importante para la adecuada toma de decisiones en sus negocios.

Referencias.

- Adomako, S., & Danso, A. (2014). Financial Literacy and Firm performance: The moderating role of financial capital availability and resource flexibility. *International Journal of Management & Organizational Studies*, 3(4) <https://core.ac.uk/download/pdf/228187019.pdf>
- Bartlett, S. A., & Chandler, R. A. (1997). The corporate report and the private shareholder: Lee and Tweedie twenty years on. *The British Accounting Review* 29(3), 245-261.
- Bayrakdaro, Ali, & Ş Botan. (2014). Financial Literacy Training As a Strategic Management Tool Among Small – Medium Sized Businesses Operating In Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281405068X>
- Beal, D. J. & Delpachitra, S. B. (2003). Financial literacy among Australian University Students. *Economic Papers*, 22(1), 65-78. <https://research.usq.edu.au/item/9y759/financial-literacy-among-australian-university-students>
- Brown, R. B., Saunders, M. N. K., and Beresford, R. (2006). You owe it to yourself: The financially literate manager. *Accounting Forum*, 30(2), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.accfor.2006.03.001>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. CEPAL (2018). Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Documentos de Proyectos (LC/TS.2018/75). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44148-mipymes-america-latina-un-fragil-desempeno-nuevos-desafios-politicas-fomento>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores CEPAL (2019). Alfabetización Financiera en México. Serie Estudios de inclusión financiera. México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/613908/01_Indice_de_Alfabetizacion.pdf

- Dahmen, Pearl & Rodríguez, Eileen. (2014). Financial Literacy and the Success of Small Businesses: An Observation from a Small Business Development Center. *Numeracy: 7*(1), Article 3. <http://dx.doi.org/10.5038/1936-4660.7.1.3>
- Damayanti, R., Al-shami, S. S. A., Rahim, B., Rahim, A. B., Marwati, F. S., & Malaysia, M. (2018). Factors that influence financial literacy on small medium enterprises: A literature review. *Opción*, 34(86), 1540-1557. <https://www.researchgate.net/publication/331823650>
- Eniola, A. A., & Entebang, H. (2016). Financial literacy and SME firm performance. *International Journal of Research Studies in Management*, 5(1), 31-43. Recuperado de: <https://doi.org/10.5861/ijrsm.2015.1304>
- Eresia-Eke, C. & Raath, C. (2013). SMME Owners' Financial Literacy and Business Growth. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 4(13). <https://doi.org/10.5901/mjss.2013.v4n13p397>
- Fernandes, T. I. M. (2016). Financial literacy levels of small businesses owners and it correlation with firms' operating performance. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/81668/2/37453.pdf>
- Gavigan, K. (2010). Show me the money resources: Financial literacy for 21st century learners (pp. 28(25):24-27.): Library Media Connection.
- Hung, A. A., Parker, A. M., & Yoong, J. (2009). Defining and measuring financial literacy. http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/working_papers/2009/RAND_WR708.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI (2018) Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. ENAPROCE.
- Internacional Council for Small Business. ICSB (2018). Annual Global Micro, Small and Medium-sized Enterprises Report. ICSB. Recuperado de: <https://icsb.org/wp-content/uploads/2019/09/REPORT-ICSB-2018.pdf>
- Lalinde, J. D. H., Castro, F. E., Rodríguez, J. E., Rangel, J. G. C., Sierra, C. A. T., Torrado, M. K. A., & Pirela, V. J. B. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-595. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/559/55963207025/55963207025.pdf>
- Lusardi, A. (2011). Americans' financial capability (No. w17103). *National Bureau of Economic Research*. <https://www.nber.org/papers/w17103>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011). Financial literacy around the world: An overview. *Journal of Pension Economics & Finance*, 10(4), 497-508. <https://doi.org/10.1017/S1474747211000448>
- Lusardi, A. (2008). *Financial literacy: an essential tool for informed consumer choice?* (No. w14084). National Bureau of Economic Research.
- Mabula, J. B. (2016). Reviewing financial literacy for SMEs and entrepreneurs in developing economies. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 5(6), 882-886. <https://www.ijsr.net/archive/v5i6/NOV164309.pdf>
- Marcolin, S., & Abraham, A. (2006). Financial literacy research: Current literature and future opportunities. *International Conference of Contemporary Business*, Leura. <https://ro.uow.edu.au/commpapers/223/>
- McDaniel, L., Martin, R. & Maines, L. (2002). Evaluating financial reporting quality: The effects of financial expertise vs. financial literacy. *The Accounting Review*, 77:139-167

Alfabetización Financiera y Desempeño de las MIPYMES

- Molina-García, A., Dieguez-Soto, J., Galache-Laza, M. T., & Campos-Valenzuela, M. (2023). Financial literacy in SMEs: a bibliometric analysis and a systematic literature review of an emerging research field. *Review of Managerial Science*, 17(3), 787-826. <https://doi.org/10.1007/s11846-022-00556-2>
- Musie, L. (2015). *The use of financial literacy concepts by entrepreneurs in the small and medium enterprise sector in Mpumalanga Province, South Africa* (Doctoral dissertation, University of Pretoria). <http://hdl.handle.net/2263/52268>
- Nugraha, J., Suratman, B., Sriwulandari, S., Pahlevi, T., & Gita Miranti, M. (2019). Financial Literacy: An Empirical Study from Small–Medium Enterprises in Sidoarjo, East Java. *KnE Social Sciences*, 3(11), 1–8. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i11.399>
- Nunoo, J., Andoh, F. K., (2012). Sustaining Small and Medium Enterprises through Financial Service Utilization: Does Financial Literacy Matter? Agricultural & Applied Economics Association's 2012 Annual Meeting, Washington. <http://dx.doi.org/10.22004/ag.econ.123418>
- OECD (2018). Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion.
- OECD (2005). Financial Education Project: Background and Implementation. Recuperado de: <http://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/oecdfinancialeducationprojectbackgroundandimplementation.htm>
- OECD-INFE (2011) Measuring Financial Literacy: Core Questionnaire in Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for conducting an Internationally Comparable Survey of Financial literacy. Paris: OECD. Recuperado de: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/49319977.pdf>
- OECD-INFE (2018) Core Competencies Framework on Financial Literacy for MSMEs, OECD, <https://www.oecd.org/finance/OECD-INFE-core-competencies-framework-on-financial-literacy-for-MSMEs.pdf>
- Pearl, D., & Eileen, R. g. (2014). Financial Literacy and the Success of Small Businesses: An Observation from a Small Business Development Center. *Numeracy*, 7(1). Recuperado de: <https://digitalcommons.usf.edu/numeracy/vol7/iss1/art3/>
- President's Advisory Council on Financial Literacy (2008). PACFL. Annual Report to the President. The department of the treasury Washington, DC.
- Plakalović, N. (2015). Financial literacy of SMEs managers. In Management, Knowledge and Learning Joint International Conference. Recuperado de: <http://www.toknowpress.net/ISBN/978-961-6914-13-0/papers/ML15-086.pdf>
- Purwianti, W., & Tubastuvi, N. (2019). The effect of financial literacy and financial experience on SME financial behavior in Indonesia. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 10(1), 40-45. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/16937>
- Remund, D. L. (2010). Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 276–295. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01169.x>
- Schuhen, M., & Schürkmann, S. (2014). Construct validity of financial literacy. *International Review of Economics Education*, 16, 1–1
- SEFIPLAN (2019). Censos económicos. Resultados definitivos 2004-2019. Análisis Comparativo de Variables Económicas Básicas para Veracruz de Ignacio de la Llave. Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno de Veracruz. <http://ceieg.veracruz.gob.mx/wp-content/uploads/sites/21/2021/06/SEFIPLAN-2021-CensoEconm.An%C3%A1lisisEdoVeracruz.pdf>

Usama, K. M., & Yusoff, W. F. W. (2018). The relationship between entrepreneurs' financial literacy and business performance among entrepreneurs of Bauchi State Nigeria. *International Journal of Entrepreneurship and Business Innovation*, 1(1), 15-26. <https://abjournals.org/ijebi/papers/volume-1/issue-1/the-relationship-between-entrepreneurs-financial-literacy-and-business-performance-among-entrepreneurs-of-bauchi-state-nigeria/>

Anexo 1.



**UCC BUSINESS
SCHOOL**
UNIVERSIDAD CRISTÓBAL COLÓN

ENCUESTA SOBRE ALFABETIZACIÓN FINANCIERA EN LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

(ESTIMADO EMPRESARIO: El presente cuestionario tiene por objetivo realizar una investigación estrictamente académica, así como identificar necesidades de capacitación en el ámbito de la micro, pequeña y mediana empresa. De esta forma el cuestionario es **ANÓNIMO** y no es necesario conocer la identidad del informante. *¡Muchas gracias por su colaboración!*)

Por favor marque la opción más apegada con la información suya y de su empresa:

1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

- 1.1 Género
() Masculino () Femenino
- 1.2 Edad (años)
() Menos de 20 () 20-29 () 30-39 () 40-49
() 50-59 () 60 o más
- 1.3 Escolaridad (máximo grado de estudios)
() Primaria () Secundaria () Preparatoria
() Licenciatura o ingeniería () Maestría o Doctorado

2. ALFABETIZACIÓN FINANCIERA

Por favor marque la opción más apegada con la información que usted conozca:

- 2.1. ¿Se mantienen registros escritos del negocio (es decir, que tiene un lugar, un cuaderno, un archivo o computadora donde concentra la información de las operaciones diarias de su negocio)?
() Sí () No
- 2.2. ¿Cuenta con registros para conocer cuánto dinero en efectivo tiene el negocio en un momento determinado?
() Sí () No

Culebro-Martínez, R.

2.3. ¿Tiene un registro escrito detallado sobre cuánto paga cada mes de renta, luz, equipo, mantenimiento, transporte, publicidad y otros costos indirectos del negocio?

Sí No

2.4. ¿Ha calculado los costos aproximados que el negocio tendrá que cubrir este año?

Sí No

2.5. ¿Sabe cuáles son las pérdidas y ganancias que su negocio ha tenido en el último año?

Sí No

2.6. ¿Sabe cuántos son los ingresos y los gastos de su negocio al año?

Sí No

2.7. ¿Si quisiera solicitar un préstamo al banco, tiene registros con los que puede demostrar que al negocio le queda suficiente dinero cada mes después de pagar el préstamo?

Sí No

2.8. ¿Elabora un estado de flujo de efectivo mensualmente?

Sí No

2.9. ¿Elabora un balance financiero mensualmente?

Sí No

2.10. Suponga que tiene \$100 en una cuenta de ahorro que le da una ganancia de 2% por año. Si no realiza depósitos ni retiros, ¿cuánto tendrá en su cuenta de ahorro al final del año?

Más de \$102 Exactamente \$102 Menos de \$102 No lo sé

2.11. Suponga que la tasa de interés de su cuenta de ahorro fue de 1% al año y que la inflación en ese mismo periodo fue de 2%. Después de 1 año, ¿qué cantidad podría comprar con el dinero de su cuenta comparado con el día de hoy?

Comprar más que hoy Comprar lo mismo que hoy Comprar menos que hoy
 No lo sé

2.12. Cuando la tasa de interés aumenta, ¿qué le sucede típicamente al precio de los bonos?

Aumenta Disminuye Permanece igual No lo sé

2.13. ¿Qué piensa del siguiente argumento?: “Una hipoteca a 15 años generalmente requiere pagos mensuales más altos que una hipoteca a 30 años, pero el interés total que se paga durante toda la vida del préstamo es menor.”

Falso Verdadero No lo sé

2.14. ¿Qué piensa del siguiente argumento?: “Invertir en acciones de una sola empresa, usualmente genera un mejor rendimiento que invertir en un portafolio de acciones.”

Falso Verdadero No lo sé

2.15. Es más satisfactorio gastar el dinero que guardarlo por mucho tiempo.

Alfabetización Financiera y Desempeño de las MIPYMES

- Completamente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo
 Completamente de acuerdo

2.16. El dinero está para ser gastado.

- Completamente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo
 Completamente de acuerdo

2.17. Es mejor vivir el presente y dejar que el futuro se cuide solo.

- Completamente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo
 Completamente de acuerdo

3. SITUACIÓN DE LA EMPRESA

Por favor marque con una "X" la opción que considere más apegada a lo que ha sucedido con las siguientes variables de su negocio durante los últimos cinco años (si su empresa tiene menos de 5 años, entonces en el tiempo que lleve funcionando):

Variables del negocio:	Aumentaron	Permanecieron igual	Disminuyeron
3.1 Flujos de efectivo.			
3.2 Ventas totales.			
3.3 Deudas.			
3.4 Utilidades.			
3.5 Dificultades Financieras del negocio.			

¡AGRADECEMOS LA INFORMACIÓN Y EL TIEMPO INVERTIDO!

InnOvaciOnes de NegOciOs 20(40): 134-153

© 2023 UANL, Impreso en México (ISSN: 2007-1191)

Fecha de recepción: 23 de Noviembre del 2022. Fecha de aceptación: 15 de Agosto del 2023

<https://revistainnovaciones.uanl.mx/>

DOI: <https://doi.org/10.29105/revin20.40-406>

Factores que se Pueden Integrar Desde una Perspectiva Teórica a Una Estrategia de Mercadotecnia para Atraer a los Estudiantes de Universidades (Factors That Can Be Integrated from a Theoretical Perspective to a Marketing Strategy to Attract University Students)

Mauricio-Salas, Mariela del Pilar[♦]

Blanco-Jiménez, Mónica[♦]

Galindo-Mora, Juan Patricio[♥]

Abstract The student is the essential resource and center of the initiatives and concern of the universities, these must take into account their needs, identify who their potential customers are, how to attract them through marketing strategies and maintain them without reducing the quality of teaching. For this reason, this research is developed to analyze from a theoretical perspective the factors that promote the satisfaction of university students and that will be integrated into a marketing strategy that allows attracting other university students. Therefore, a series of theories, definition and applied investigations of the independent variables and proposals of dependent variables are presented.

Keywords: Student Attraction, Marketing Strategy, Universities.

Resumen El estudiante es el recurso esencial y centro de las iniciativas y preocupación de las universidades, éstas deben tener en consideración sus necesidades, identificar quiénes son sus clientes potenciales, cómo atraerlos mediante estrategias mercadotécnicas y mantenerlos sin reducir la calidad de la enseñanza. Por esta razón, se desarrolla esta investigación para analizar desde una perspectiva teórica los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes de las universidades y que serán integrados en una estrategia de mercadotecnia que permita atraer otros estudiantes universitarios. Por lo que se presentan una serie de teorías, definiciones e investigaciones aplicadas de las variables independientes y variable dependiente propuestas.

[♦] Universidad de San Martín de Porres Jr. Las Calandrias 151, Santa Anita, Ate, Lima, Perú,
Tel. (+51) 1 945073232. marielamauricio21@gmail.com. <https://orcid.org/0000-0001-8558-2801>

[♦] Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, Nuevo León, México, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52)8183294000. moniblanco77@hotmail.com. <https://orcid.org/0000-0001-7489-4826>

[♥] Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, Nuevo León, México, Av. Universidad S/N Col. Ciudad Universitaria, (+52)8183294000. patricio.galindom@hotmail.com. <https://orcid.org/0000-0003-0212-566X>

Estrategía de Mercadotecnia para Atraer Estudiantes

Palabras Claves: Atracción Estudiantes, Estrategia Mercadotecnia, Universidades.

JEL: M10, M31,

Introducción

Cada vez más, las universidades están aceptando que la educación superior es una industria de servicios en la que se debe poner mayor énfasis en satisfacer las expectativas de los estudiantes, más aún porque los presupuestos universitarios utilizan un modelo basado en la matrícula. Los colegios y universidades se han expandido a tal punto que los ha obligado a pensar de manera diferente sobre la satisfacción de sus clientes, para lograr su supervivencia (Kotler & Fox, 1995). Asimismo, existe una intensa competencia en el mercado educativo actual, que impulsa a las universidades a adoptar estrategias de diferenciación orientadas al mercado.

En consecuencia, es importante valorar la calidad de la enseñanza por la relación directa que tiene con el grado de satisfacción de los estudiantes involucrados con el proceso de aprendizaje (Zas, 2002). La eficiencia de los servicios académicos y administrativos tales como: unidades de aprendizaje, interacciones con el docente y compañeros de clase, así como la infraestructura y el equipamiento, reflejan la satisfacción de los estudiantes, quienes la valoran de acuerdo a sus expectativas, percepciones individuales, necesidades u otros que sirven como indicadores que permiten mejorar la gestión y el desarrollo de los programas académicos (Jiménez et al., 2011)

Las investigaciones sobre satisfacción de estudiantes universitarios, tanto en el ámbito internacional como nacional, están orientadas a identificar los elementos que influyen en la satisfacción de las expectativas de los jóvenes universitarios, lo que trae como consecuencia un impacto en la retención universitaria, en la competitividad de las instituciones y, en los indicadores de deserción de las universidades privadas.

Otros estudios señalan que es importante medir la satisfacción del estudiante universitario porque de ello depende su permanencia y éxito académico, los cuales son aspectos elementales para las instituciones de educación superior cuya función principal gira en torno a la docencia centrada en el estudiante, y su eje central son los procesos que conllevan a su satisfacción (Alves & Raposo, 2004; Salinas, 2007).

Estudiar la satisfacción del estudiante universitario cobra relevancia porque medirla y evaluarla contribuye a optimizar de manera significativa la calidad educativa dado que se determinan los elementos académicos y administrativos que es preciso mejorar a través de la toma de decisiones

pertinentes y oportunas. La satisfacción del estudiante permite su éxito académico, su permanencia en la institución y publicidad boca a boca que impacta en el prestigio y supervivencia de las universidades (Sánchez, 2018).

Según Sánchez et al. (2015), es importante tener en consideración que las instituciones educativas consideran a los estudiantes como clientes, principal razón de su existencia y futuro de la sociedad; en consecuencia, la satisfacción estudiantil es uno de los indicadores de mayor importancia para la educación superior. Esta afirmación cobra mayor importancia, en la medida que la insatisfacción del estudiante eleva los índices de deserción universitaria, la cual, según Barrero (2015), tiene un impacto negativo tanto en las universidades como en el desarrollo del país. Tal es así que, en términos económicos, Raisman (2013) señala que la deserción ha ocasionado la pérdida de 16.5 mil millones de dólares en Estados Unidos, mientras que, Hughes et. al (2013) afirman que, en la Universidad Victoria de Australia, se perdieron entre 10 y 14 millones de dólares por este concepto.

En cuanto al impacto económico, Macías (2013) señala que la deserción universitaria genera importantes pérdidas económicas a las instituciones de educación superior, por las infladas cuentas por cobrar que ocasiona. Asimismo, Raisman (2013) afirma que la deserción estudiantil en Estados Unidos ocasiona la pérdida de cerca de 16.5 mil millones de dólares, siendo ésta una enorme suma de dinero. Según Hughes et al. (2013), la Universidad Victoria de Australia, en el 2009 perdió entre 10 y 14 millones de dólares en sus ingresos por su tasa de deserción que estuvo en el orden del 23% para estudiantes nacionales y 11% para internacionales. Respecto al impacto social, Calderón et al. (2017) afirma que la deserción afecta la economía familiar del estudiante dado los costos de la vida universitaria, y desde el punto de vista individual, altera su autoestima, genera conflictos en el hogar y ocasiona una proyección a futuro que da como resultado la disminución de sus posibilidades de desarrollo.

En el contexto latinoamericano, la deserción universitaria en Chile es del 26.4%, durante el primer año de estudios y de 19.8% en los años siguientes (Himmel, 2002). Mientras que, en Perú es del 30%, de los cuales el 70% corresponde a universidades privadas y el 30% a públicas (INSAN Consultores, citados en Sánchez, 2017; Educación al futuro, 2017; Vicerrectorado Académico PUCP, 2017). En tal sentido, la satisfacción del estudiante es importante para las universidades porque aumenta su capacidad competitiva y trae como consecuencia el éxito en la gestión de sus operaciones (Ham & Hayduk, 2003).

Estrategía de Mercadotecnia para Atraer Estudiantes

Esta problemática permite cuestionar ¿Cuáles son los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes universitarios desde una perspectiva teórica? Por lo que en esta investigación se plantea el objetivo de determinar desde una perspectiva teórica los factores que promueven la satisfacción de los estudiantes de las universidades y que serán integrados en una estrategia de mercadotecnia que permita atraer otros estudiantes universitarios. Por lo que la hipótesis propuesta señala que son los factores de: la calidad en la enseñanza, el plan de estudios, los servicios administrativos, la infraestructura y la autoeficacia del estudiante influyen en la satisfacción de los estudiantes de las universidades.

Metodología

La recolección de la información se realiza mediante la técnica documental y bibliográfica, por lo que es una investigación cualitativa el tipo exploratorio y descriptivo porque busca examinar las teorías, definiciones y determinar las propiedades y características del fenómeno a estudiar.

Marco Teórico

Para poder dar respuesta a la intensa competencia en el mercado educativo actual es importante que las universidades adopten estrategias orientadas a satisfacer las expectativas de los estudiantes, motor de supervivencia de las instituciones de educación superior. Por tal motivo, Sánchez et al. (2015) afirman que medir la satisfacción es un indicador clave de desempeño para las organizaciones a nivel mundial. Por eso en este apartado se presentan los factores que indican en la satisfacción del estudiante, teniendo en cuenta la importancia de que las universidades aborden esta problemática para aumentar y/o mantener su competitividad en el mercado. Por lo que podrán adoptar estrategias de mercadotecnia para mostrar buena imagen institucional y atraer un número importante de alumnos, que, según Osorio et al. (2012) son elementos dinámicos influenciados por factores tales como: individuales, académicos, socioeconómicos e institucionales, siendo las características académicas más que las individuales las que determinan la decisión de continuar sus estudios.

Satisfacción del estudiante (variable dependiente)

Existen diversas teorías que abordan la satisfacción de estudiante universitario quien es el ente principal de las instituciones nacionales e internacionales que brindan educación superior. Bajo esta perspectiva, Jiménez et al. (2011)

señala que un estudiante satisfecho refleja la eficiencia de los servicios tanto académicos como administrativos que recibe, por lo tanto, es importante que expresen su satisfacción con las diferentes unidades de aprendizaje, docentes, compañeros e infraestructura, con el fin de aplicar las mejoras que fueran necesarias. Churchill & Suprenant (1982) presentan la Teoría de la Desconfirmación para medir los antecedentes de satisfacción del cliente, que refiere que la satisfacción depende del tamaño y dirección de la experiencia de insatisfacción, la cual es una función de las expectativas iniciales de la persona y del desempeño percibido.

De acuerdo a Oliver (1997), la satisfacción puede definirse como la sensación placentera que los consumidores perciben cuando el consumo satisface alguna necesidad, deseo, meta, etc. Por lo tanto, la satisfacción es la sensación del consumidor frente al estándar de placer versus el desagrado. En ese sentido Mejías & Martínez (2009) señalan en su estudio que medir la satisfacción de estudiantes universitarios de manera consistente, constante y adecuada es importante en la medida que oriente la correcta toma de decisiones a inducir la mejora e innovación en las instituciones, incrementando fortalezas y subsanando debilidades.

Con respecto a las diferentes teorías que existen relacionadas con la satisfacción del estudiante, se encuentra el modelo SERVQUAL de la Escuela Americana realizado por Parasumarán et al. (1988), en donde identifican los factores que influyen en la satisfacción del cliente, permitiendo medirla mediante la diferencia entre sus expectativas y percepciones por la calidad del servicio recibido. Estos factores son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siendo el diseño de su instrumento, aplicable a un amplio espectro de servicios

Con base en el modelo SERVQUAL otros autores presentan el modelo SERVPERF de Cronin & Taylor (1992) que mide la satisfacción del cliente desde su actitud después de la compra del producto o servicio y no considera sus expectativas, el modelo de Desempeño Evaluado de Teas (1993) que partiendo del modelo Servqual, elimina la medición por diferencias, se orienta en los atributos que se definen mediante factores cuantitativos, define a las expectativas como punto ideales y considera a la calidad percibida como aquella que proporciona satisfacción relativa ante las alternativas de productos o servicios disponibles.

Álvarez et al. (2015) señalan que la satisfacción del estudiante es el eje central de las instituciones de educación superior asociada a su principal función que es la docencia centrada en el estudiante y, manifiestan la necesidad de medirla en función a la calidad de educación, interacción con

Estrategía de Mercadotecnia para Atraer Estudiantes

profesores y compañeros de clase y satisfacción con la infraestructura y equipos.

Weerasinghe & Fernando (2017) la definen como una actitud a corto plazo que resulta de la valoración de la experiencia, así como de los servicios y la infraestructura, concluyendo que, basados en la revisión teórica realizada en su estudio, la satisfacción del estudiante es un proceso psicológico afectado por muchos factores y entornos distintos. Asimismo, Sánchez (2018) señala que la satisfacción del estudiante y la satisfacción en general se asocia no solo al cumplimiento de expectativas, sino también al sentido de bienestar, equilibrio y emociones de felicidad, por lo que se concluye que es un estado cognitivo y emocional que tangibiliza la percepción del estudiante.

Un estudio realizado por Wilkins & Balakrishnan (2013) reveló que la calidad de los docentes, el uso eficaz de la tecnología y la calidad y la disponibilidad de recursos tienen una influencia significativa en la satisfacción de los estudiantes de educación superior transnacional en los Emiratos Árabes Unidos. Asimismo, señalan que existen diferencias significativas de satisfacción en los niveles de posgrado y nivel terciario. De acuerdo al estudio de Sojkin et al. (2012) realizado en Polonia, en el cual desarrollaron grupos focales aplicando una encuesta a 1420 estudiantes de negocios, lograron determinar que los factores más importantes de satisfacción fueron una buena calidad y variedad de cursos, los logros educativos y de investigación de los profesores, condiciones sociales, seguidas del avance profesional.

Otro estudio realizado por Gruber et al. (2010), en universidades en Alemania, se determinó que la satisfacción de los estudiantes con su universidad se basa en la relativa estabilidad en la relación persona-ambiente. Por lo tanto, la satisfacción de los estudiantes parece reflejar diferencias de calidad bastante bien percibidas de los servicios ofrecidos y del entorno más amplio. El estudio realizado por Awais et al. (2019), concluye que los aspectos académicos y sociales son importantes para determinar la satisfacción de los estudiantes con las universidades privadas de Pakistán. Además, si las universidades brindan buenas condiciones sociales a los estudiantes, también se puede mejorar el rendimiento académico de los estudiantes. El estudio desarrollado en universidades privadas en Indonesia por Chandra et al. (2019), dio como resultado la existencia de una influencia positiva y significativa de la calidad del servicio y la imagen universitaria, en la satisfacción del estudiante y por consiguiente, en la lealtad del mismo.

Factores importantes que influyen en la satisfacción del estudiante lo presentan Álvarez et al. (2015) quienes concluyen que los elementos que miden la satisfacción del estudiante de las instituciones de educación superior

ubicadas en el Valle de Toluca son: Calidad de la enseñanza, Plan de estudios, autorrealización del estudiante, Servicios administrativos y de apoyo, Infraestructura, debiendo resaltar que se encontraron más satisfechos con la calidad de la enseñanza y el nivel de autorrealización de los alumnos y, menos satisfechos con las variables de Infraestructura y Servicios Administrativos.

Marco teórico y estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes

Las variables independientes en la presente investigación son cinco: calidad de la enseñanza, plan de estudio, servicios administrativos infraestructura y la autoeficacia del estudiante. Por lo que para darle el sustento teórico como variables independientes que inciden en la variable dependiente, se presentan teorías y definiciones que permiten darle el fundamento teórico a la relación entre las variables propuestas en la hipótesis.

Variable independiente: Calidad de la enseñanza

Siendo el estudiante el recurso esencial y centro de las iniciativas y preocupación de las universidades, es preciso mantenerlos llevando a cabo medidas que garanticen la calidad de la enseñanza y su satisfacción general, estableciendo el costo-beneficio para ellos (Superby et al., 2006). En ese sentido, se presentan a continuación estudios de investigación sobre el constructo: calidad de la enseñanza.

El Modelo de la Percepción de la Calidad del Servicio, de la Escuela Nórdica, propuesto por Grönroos (1994), señala que la diferencia entre calidad esperada y calidad experimentada establece la calidad total percibida. Por otro lado, siendo las universidades, empresas cuyos clientes son los estudiantes, una teoría de calidad a considerar es el de Total Quality Management (TQM), también llamado gestión de la calidad total, cuyo propósito es que los colaboradores brinden calidad en todos los sectores de la organización. En ese sentido, el modelo tiene dos principios fundamentales de TQM, la calidad satisface las necesidades del cliente y la calidad comprende un conjunto de características medibles cualitativa y cuantitativamente (ISO 8402, 1986 citado en Owlia & Aspinwall, 1996)

Existen 3 modelos que se encuentran relacionados con la calidad de la enseñanza, siendo las teorías educativas constructivista, cognoscitiva y conectivista, así como los principios del TQM, los que más se enfocan en los constructos de la presente investigación.

Estrategía de Mercadotecnia para Atraer Estudiantes

La Teoría Educativa Constructivista de Ortíz (2013), considera al docente como un agente que promueve el desarrollo y autonomía de los estudiantes, conoce sus rasgos y particularidades de aprendizaje, en donde su principal labor es ser el promotor de un ambiente recíproco, de respeto y autoconfianza, que genere calidad en la enseñanza. El aprendizaje se logra teniendo en consideración una enseñanza indirecta, así como planteando los problemas y conflictos de conocimiento. Por lo tanto, se basa en el proceso dinámico del conocimiento humano, producto de la interacción entre el estudiante y su adaptación al medio, considerando importante su rol activo para obtener conocimiento y desarrollo creativo.

La Teoría Educativa Cognoscitiva, sostiene que el comportamiento se guía por el conocimiento que se tiene del entorno y estudia dimensiones tales como la atención, inteligencia, memoria, percepción, pensamiento y lenguaje. En ese sentido, se puede guiar la calidad de enseñanza de los estudiantes, con esbozos y organizadores gráficos que represente la actividad cognitiva, analizando la interacción entre el conocimiento que tiene y el adquirido (Nieto, 2015)

La Teoría Educativa Conectivista es una teoría de la enseñanza para la era digital, en donde la tecnología hace evolucionar los modelos de aprendizaje a través de formas de comunicación basadas en sistemas telemáticos. Explica el efecto de usar la tecnología en el aprendizaje, comunicación y vida en la sociedad del conocimiento interconectado (Siemens, 2014).

En cuanto algunas definiciones sobre la calidad de la educación, el Consejo de Acreditación para Negocios Escuelas y Programas-ACBSP (2015) citado en Plasencia (2017) la define como el cumplimiento de estándares que permite lograr la excelencia en la enseñanza, siendo importante una adecuada gestión basada en la educación centrada en el aprendizaje, el liderazgo, la mejora continua y, alianzas entre docentes, personal administrativo, estudiantes, otras instituciones educativas, empresas y comunidad.

El Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE (2016) define a la calidad educativa como el nivel óptimo de formación que los estudiantes deben adquirir para afrontar los desafíos de su desarrollo educativo constante, así como su mejora como ser humano y ciudadano. Para Sánchez (2018) la definición de calidad educativa está inmersa en la satisfacción estudiantil, y señala que el estudiante no recibe el conocimiento y aprendizaje en forma pasiva sino lo produce en medio de dificultades que no redundan en satisfacción hasta que se concrete el aprendizaje, por lo tanto, existe un desafío que implica esfuerzo e incluso malestar de parte de los mismos.

Pathmini et al. (2014), realizaron una investigación para determinar el impacto de la calidad del servicio educativo en la satisfacción del estudiante con el propósito de que las universidades identifiquen sus fortalezas y debilidades y realicen las mejoras necesarias para optimizar la satisfacción estudiantil. La muestra fue de 568 estudiantes de la Facultad de Estudios de Gestión de 4 universidades públicas, y como resultado obtuvieron que la calidad del servicio educativo correlaciona positiva y significativamente con la satisfacción del estudiante.

En función a la calidad de la enseñanza, es preciso conocer cómo se refleja en la satisfacción académica del estudiante. En ese sentido, Vergara-Morales et al. (2018), realizaron un estudio en 608 estudiantes de diversas universidades de Chile, con el objetivo de medir la satisfacción académica del alumno con la calidad del servicio y el bienestar psicológico, dentro del contexto académico de Chile. El instrumento utilizado fue la “Escala de Satisfacción Académica (ESA)” y los resultados señalan que existe una significativa y fuerte correlación con la satisfacción académica.

Variable independiente: Plan de estudios

Montilva de Mendoza & Ripanti de García (1985), afirman que toda disciplina debe contar con un Plan de Estudios con características coherentes al proceso de enseñanza-aprendizaje y objetivos bien definidos, de tal manera que permita evaluarlos y compararlos con otros planes de estudios a fin de establecer los cambios y/o mejoras curriculares pertinentes para una acertada adecuación de los egresados a los requerimientos del campo laboral del país. Es así que aplicaron en su investigación un modelo de evaluación académica en la Escuela de Medicina de la Universidad Centro Occidental de Venezuela, con matrices que permiten la revisión de la estructura de los programas, formulación congruente de objetivos, contenidos y actividades, así como el equilibrio entre lo teórico y práctico.

Para Kanan & Baker (2006) el plan de estudios son programas de preparación para la administración educativa que comprende aspectos como: administración y liderazgos educativos, psicología educativa y metodologías de investigación. Por otro lado, López & López-Hernández (2012) señala que el plan de estudios es uno de los fundamentos que implica esfuerzo, estrategias y acciones dirigidas a la atención integral del estudiante como centro del proceso de enseñanza – aprendizaje, y está conformado, entre otros aspectos académicos, por: actividades psicopedagógicas, deportivas, culturales, óptimos canales de comunicación para servicios administrativos,

Estrategía de Mercadotecnia para Atraer Estudiantes

trámites, eventos académicos, entre otros. Para Farahmandian et al. (2013) el plan de estudios es considerado un programa académico que se imparte a los estudiantes, que consta del contenido de las materias, problemas del programa y preocupaciones académicas.

López & López-Hernández (2012) realizaron un estudio con el propósito de conocer y presentar el grado de satisfacción de los servicios que brinda la División Académica de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) en México, a sus estudiantes. Su muestra fue de 121 alumnos los cuales resolvieron un cuestionario de 42 ítems que dio como resultado que en promedio el 66% de encuestados están satisfechos con el plan de estudios influyendo positivamente en la satisfacción de los estudiantes. Farahmandian et al. (2013) en su estudio realizado a 250 estudiantes de la International Business School, University Teknologi Malaysia Kuala Lumpur, con el objetivo de determinar los factores que impactan en la satisfacción de los estudiantes, concluyeron el plan de estudios tiene una correlación positiva y significativa con la satisfacción del estudiante.

Pathmini et al. (2014) realizaron un estudio en la Facultad de Estudios de Gestión de cuatro universidades públicas en Sri Lanka, Cisjordania, para analizar el impacto de la calidad de servicio y sus cinco dimensiones, entre ellas el plan de estudios, en la satisfacción de estudiantes universitarios. Como resultado obtuvieron que el plan de estudios, también llamada currículo tiene una relación positiva y significativa en la satisfacción del alumnado.

Variable independiente: Servicios administrativos

Ganga et al. (2015) analizan la Teoría de Agencia (TA) por la inquietud existente en las universidades Iberoamericanas por mejorar la efectividad de una gestión administrativa de calidad. El propósito del análisis es lograr una aproximación a la detección y corrección de problemas en la gestión universitaria, identificando y reflexionando sobre factores determinantes de la teoría mencionada, la cual busca el desarrollo armónico de la gestión de tal manera que conlleve a mejorar la función sistemática de las universidades. La TA se basa en la existencia de dueños y agentes, en la que los primeros delegan funciones que generan tensiones, por lo que la teoría plantea mecanismos para evitar o prevenir incomodidades ya producidas.

Por otro lado, González & Farroñan (2017) desarrollan un “Modelo de gestión administrativa basado en la Teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow” p.7 con el propósito de mejorar el proceso de bienestar universitario una Universidad peruana. El modelo lo compone los procesos de planeación,

organización dirección y control, basados en el paradigma constructivista y teorías del comportamiento organizacional, del enfoque clásico de la administración propuesto por F.W. Taylor creador de la Escuela de la Administración Científica.

Los servicios administrativos son tareas administrativas menos complejas que las académicas que generan experiencias de calidad total (TQM) en instituciones de educación superior, en donde el empoderamiento y cambio cultural de los trabajadores que lo imparten, logran resultados exitosos, relacionados con la satisfacción del estudiante (Horine et al.1993).

Más adelante, se definió a los servicios administrativos también llamado servicio de administración como el trato amable del personal, las actitudes positivas hacia el alumnado y la eficacia y eficiencia del personal, teniendo en cuenta la brecha entre expectativas antes de ingresar a la universidad y la experiencia real que tiene luego de su ingreso (Zainol et al., 2012)

Variable independiente: Infraestructura

Teniendo en consideración que la infraestructura se define como los aspectos tangibles de las universidades, entre los que se encuentran los laboratorios y sistemas informáticos, basados en la Teoría de Recursos y Capacidades, presentan la relación entre los Sistemas y Tecnologías de Información (SI /TI) y el desempeño organizacional relacionado a la docencia, investigación y gestión institucional. El objetivo es analizar si las capacidades del SI/TI tienen una relación positiva con el desempeño y gestión de las organizaciones universitarias. La investigación nace del interés que tienen las universidades por mejorar su gestión dado que se encuentran en un entorno cada vez más competitivo y exigente (Araya et al., 2007).

Khan et al. (2011) señala que la infraestructura es el aspecto tangible de la institución, referido a la apariencia física de la misma y, Zainol et al. (2012), definen a la infraestructura como los aspectos físicos de las universidades tales como el acceso a información, equipos para el trabajo práctico, instalaciones de laboratorios, de alojamiento y de ocio.

Farahmandian et al. (2013) en su estudio realizado a 250 estudiantes de la International Business School, University Teknologi Malaysia Kuala Lumpur, con el propósito de analizar los factores que impactan en la satisfacción de los estudiantes, concluyeron que la infraestructura tiene una correlación positiva y significativa con la satisfacción del estudiante. Por otro lado, Khan et al. (2011) realizaron un estudio en una universidad de Pakistán, para determinar el impacto de la infraestructura en la satisfacción del

Estrategía de Mercadotecnia para Atraer Estudiantes

estudiante. Siendo la infraestructura el aspecto tangible de la institución, es decir, su apariencia física, el estudio dio como resultado que los alumnos no están satisfechos con este aspecto y que los tangibles están asociados positivamente, pero hay una relación insignificante con la satisfacción de los estudiantes.

Pathmini et al. (2014) realizaron un estudio en la Facultad de Estudios de Gestión de cuatro universidades públicas en Sri Lanka, Cisjordania, para analizar el impacto de la calidad de servicio y sus cinco dimensiones, entre ellas la infraestructura de la institución, en la satisfacción de estudiantes universitarios. Como resultado obtuvieron que la infraestructura, también llamada tangibilidad de la institución tiene una relación positiva y significativa en la satisfacción del alumnado.

Un estudio realizado en universidades de Finlandia analizó la satisfacción de los estudiantes y del personal con relación a la infraestructura de las instituciones. Los resultados revelaron que instalaciones de investigación y enseñanza, un cómodo ambiente de aprendizaje, espacios públicos, acceso al campus y laboratorio tienen un alto impacto en la satisfacción de estudiantes y personal académico (Karna y Julin, 2015)

Hanssen & Solvoll (2015) presenta su investigación que estudia específicamente relacionado a la variable infraestructura y su impacto en la satisfacción del estudiante. Su objetivo es analizar la influencia que tienen las instalaciones de la Universidad de Nordland ubicada en Noruega, en la satisfacción general del alumnado (N=891), obteniendo como resultado que las instalaciones tiene una influencia fuerte y estadísticamente significativa en la satisfacción general del estudiante, siendo las áreas sociales, auditorio y biblioteca las que cuentan con un mayor grado de significancia.

Variable independiente: Autoeficacia del estudiante

La Teoría de la Autoeficacia de Pajares (1997), identifica que los principales factores de las creencias de autoeficacia son: experiencia de dominio, experiencia vicaria, persuasiones verbales e índices fisiológicos, los cuales tienen sus propios indicadores como, por ejemplo, el desempeño por la dificultad de la tarea, entre otros.

Pajares & Miller (1994), definen a la autoeficacia como la creencia en uno mismo para lograr el éxito en los comportamientos y demostraron que está muy relacionado con los resultados académicos, más que con el género del estudiante, su auto concepto o utilidad percibida del conocimiento para su futuro en la vida. La autoeficacia del estudiante es un factor que determina qué

tan bien adquieren conocimientos según sus habilidades y se relaciona con la motivación, el rendimiento académico y logros alcanzados. Se define como las capacidades que el alumno percibe para generar resultados y alcanzar el logro académico según su desempeño. En ese sentido, es una variable que se dimensiona con aspectos como atributos, establecer metas, resolver problemas, enfrentar la ansiedad ante exámenes y tareas, autorregularse, comparación social, creencias propias, estrategias y expectativas (Pajares, 1997).

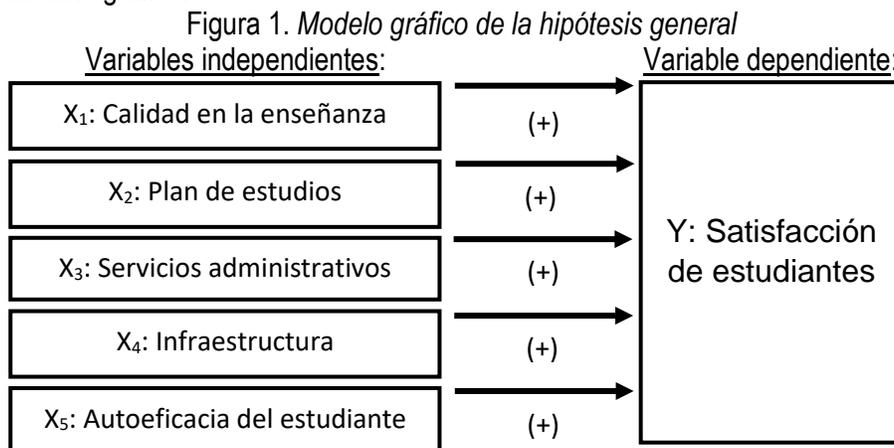
La autoeficacia del estudiante cobra especial importancia en su proceso de aprendizaje, por esta razón Ketelhut (2007) la midió teniendo en cuenta la habilidad de los estudiantes en la recopilación de datos para la investigación científica, y su relación con la satisfacción de estudiante. En su estudio, aplicó un instrumento a 96 alumnos con “alta orientación” del River City (entorno virtual multiusuario), teniendo como resultado que los alumnos realizan en promedio 13 comportamientos de recopilación de datos y crece en 1.82 su comportamiento total de recopilación de datos por visita, siendo ambos aspectos estadísticamente significativos. Con estos resultados se relacionó la autoeficacia del estudiante con la satisfacción del alumnado, hallando que es estadísticamente significativa.

Küster & Vila (2012) desarrollaron un estudio basado en la Teoría Cognitiva-Logro iniciada de Dweck (1986) y la Teoría de la Autoeficacia desarrollada por Bandura (1986) con el objetivo de analizar el efecto que éstas tienen en el aprendizaje que percibe el estudiante, la calificación que espera y su satisfacción global. Para dicho efecto, aplicaron un estudio de diseño mixto, transaccional, correlacional/causal y explicativo, en el que se aplicó un cuestionario a 932 alumnos de la Facultad de Economía de una universidad española; la estimación de la significancia se estimó mediante el procedimiento de bootstrapping. Los resultados manifiestan la importancia de la autoeficacia del estudiante en las orientaciones frente a su propio rendimiento académico y satisfacción.

Estrategía de Mercadotecnia para Atraer Estudiantes

Resultados

En el marco teórico se presentó investigaciones relevantes que avalan las variables del presente estudio. En ese sentido, como producto del meta análisis realizado, en la Figura 1 se observa la relación entre los distintos factores teóricos considerados en las hipótesis propuestas en el siguiente modelo gráfico:



Fuente: Elaboración propia

En base a la revisión teórica los resultados muestran las siguientes definiciones de cada una de las variables que permitirá ser tomadas en cuenta para la elaboración futura de los constructos para ser medidos:

- **Calidad de la enseñanza:** Es el logro de metas de enseñanza referido a que los estudiantes alcancen un pensamiento crítico, creativo y adquieran habilidades cognitivas complejas, reconocimiento el papel fundamental que tiene el docente y la revisión de sus cualidades y dominios (Guzmán, 2011).
- **Plan de estudios adecuado:** es el contenido de las asignaturas, así como la relevancia y aplicación de las mismas. Es la planificación de la carrera diseñada en cada Unidad Académica por el docente (López & López-Hernández, 2012; Salinas 2007)
- **Servicios administrativos:** son procedimientos y métodos administrativos sistemáticos que incluyen el proceso de admisión e inscripción de los estudiantes, el control escolar, así como la labor del personal de administración y secretarial que está enfocado a fomentar una cultura de servicio, todo ello con el propósito de buscar la satisfacción de estudiante. (Álvarez et al., 2015; Horine et al. 1993)

- **Infraestructura:** son los servicios y recursos que permiten un ambiente propicio para el óptimo desarrollo del proceso de aprendizaje de los estudiantes, por lo que incluye las aulas, equipos, laboratorios, áreas verdes, baños y otras instalaciones de la universidad (Vincenzi, 2013; Zainol et al.2012).
- **Autoeficacia del estudiante:** son auto creencias específicas que dominan el desempeño del estudiante, su comportamiento, la interacción con personas y los factores contextuales, que de ser efectiva conlleva a su autosatisfacción, ayudándole a comprometerse con la tarea, desarrollar sus habilidades e incrementar el interés en sus actividades (Pajares & Miller,1994)

Discusión

La presente investigación propone 5 factores que promueven la satisfacción de los estudiantes en las universidades desde una perspectiva teórica y que pueden ser integrados a una estrategia de mercadotecnia para atraer nuevos estudiantes. Por lo que siendo la satisfacción del estudiante la problemática del presente estudio, éste se sustenta en la Teoría de la desconfirmación de Franklin & Shemwell (1995), a través de la cual, consideran al estudiante como un consumidor. Se mide de acuerdo al proceso de desconfianza de la calidad percibida por el cliente para comprender su satisfacción con la experiencia del servicio.

Por lo que se identificaron en la literatura los factores que influyen en la satisfacción del cliente, permitiendo medirla mediante la diferencia entre sus expectativas y percepciones por la calidad del servicio recibido. Estos factores son: la calidad en la enseñanza, el plan de estudios, los servicios administrativos, la infraestructura y la autoeficacia del estudiante

El siguiente paso es elaborar un instrumento para medir cada uno de ellos en un contexto específico obteniendo resultados que permitirán definir una estrategia de mercadotecnia que permitan a las universidades y/o empresas hacer frente de manera efectiva, a la problemática relacionada a la atracción de un mayor número de estudiantes y de esta manera mejorar su competitividad, lo cual se traduce en mejoras económicas para la organización, para el país y para las familias de los estudiantes.

Referencias.

- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73-88.
- Araya, S., Chaparro, J., Orero, A., & Joglar, H. (2007, September). Sistemas y Tecnologías de Información y su relación con el Desempeño de Instituciones Universitarias en el ámbito de Gestión Institucional: un estudio desde la Teoría de Recursos y Capacidades. In *XI Congreso de Ingeniería de Organización* (pp. 1805-1816).
- Awais, A., Rehman, R., Ishfaq, M., & Naseem, M. (2019). Determinants of students satisfaction in private universities: a case of Pakistan. *MIER Journal of Educational studies, Trends and Practices*, 9(1), 33-49. <http://www.mierjs.in/index.php/mjestp/article/view/1375>
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Barrero, F. (2015). Investigación en deserción estudiantil universitaria: educación, cultura y significados. *Revista Educación y desarrollo social*, 9(2). <https://doi.org/10.18359/reds.948>.
- Calderón, M., Espinel, E., Garzón, P., & Pastor, C. (2017). Impacto social de la deserción estudiantil en la Facultad de Ciencias Químicas en primer semestre de la Universidad Central del Ecuador. *Polo Conocimiento*, 2(8), 65-89. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v2i8.304>.
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: An International Journal*, 26(5), 1533-1549. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>.
- Churchill, G., & Suprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>.
- Dweck, C. S. (1986). Motivational processes affecting learning. *American Psychologist*, 41(10), 1040-1048. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.41.10.1040>.
- Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*. 12(4), 65-74.
- Franklin, K. K., & Shemwell, D. W. (1995). Disconfirmation Theory: An Approach to Student Satisfaction Assessment in Higher Education.

- Ganga Contreras, F. A., Ramos Hidalgo, M. E., Leal Millán, A. G., & Valdivieso Fernández, P. E. (2015). Teoría de agencia (TA): supuestos teóricos aplicables a la gestión universitaria. *Innovar*, 25(57), 11-26. <http://dx.doi.10.15446/innovar.v25n57.50324>.
- González, D., & Farroñan, J. (2017). *Modelo de Gestión Administrativa basado en la Teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow para Mejorar el Proceso de Bienestar Universitario en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6529>.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Gruber, T., FuB, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2) 105-123. <https://doi.org/10.1108/09513551011022474>
- Guzmán, J. C. (2011). La calidad de la enseñanza en educación superior ¿Qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? *Perfiles Educativos*, 33(spe), 129-141. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500012&lng=es&tlng=es.
- Ham, L., & Hayduk, S. (2003). Gaining Competitive Advantages in Higher Education: Analyzing the Gap between Expectations and Perceptions. *International Journal of Value-Based Management*, 16, pp. 223-242. <https://doi.org/10.1023/A:1025882025665>.
- Hanssen, T., & Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. *Facilities*, 33(13/14), 744-759.
- Himmel, E. (2002). Modelo de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Revista calidad de la educación*, (17), 91-108. <https://doi.org/10.31619/caledu.n17.409>
- Horine, J., Hailey, W. & Rubach, L. (1993) Shaping America' s future, *Quality Progress*, 26(10), pp. 41- 51.
- Hughes, K., Baker, A., Wyatt, D., deSilva, K., & Jacobs, H. (2013). Victoria University Student Attrition Report: Comprehensive Analysis and Recommendations.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista fuente*. 3(6), 46 - 56. <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431>.
- Kanan, H. M., & Baker, A. M. (2006). Student satisfaction with an educational administration preparation program. *Journal of Educational Administration*, 44(2), 159-169. <https://doi.org/10.1108/09578230610652042>.
- Kärnä, S. and Julin, P. (2015), "A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities", *Quality Assurance in Education*, 23(1), 47-66. <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2013-0041>.
- Ketelhut, D. (2007). The Impact of Student Self-efficacy on Scientific Inquiry Skills: An Exploratory Investigation in River City, a Multi-user Virtual Environment. *Journal of Science Education and Technology*, 16(1), 99-111. <https://doi.org/10.1007/s10956-006-9038-y>.

Estrategía de Mercadotecnia para Atraer Estudiantes

- Khan, M. M., Ahmed, I., & Nawaz, M. M. (2011). Student's perspective of service quality in higher learning institutions; An evidence based approach. *International Journal of Business and Social Science*, 2(11), 159-164.
- Kotler, P., & Fox, K. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions (2nd ed.)*. Prentice Hall.
- Küster, I., & Vila, N. (2012). El modelo del rendimiento académico del estudiante universitario: Aplicación a una Facultad de Economía. *Teoría de la Educación Sociedad de la Información-TESI*, 13(3), 95-128.
- López, J., & López-Hernández, E. (2012). Estrategia de mejora continua, en programas educativos, mediante el estudio del grado de satisfacción de estudiantes en la División Académica de Ciencias Agropecuarias. *Perspectivas docentes* (49), 12-19. <http://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/2711>
- Macías, S. (2013). *Impacto económico de la deserción estudiantil en los estados financieros del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial (Tesis de Grado)*. Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumentos para medir la satisfacción estudiantil en educación. *Docencia Universitaria*, 10(2). http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704
- Montilva de Mendoza, M., & Ripanti de García, M. (1985). Modelo para la evaluación del plan de estudios de la carrera de medicina. *Educación médica y salud*, 19(3), 266-283.
- Nieto, M. (2015). *Análisis de los procesos cognitivos en el alumnado de enseñanzas profesionales de danza. Tesis doctoral*. Universidad de Málaga, Málaga, España.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Ortiz. (2013). *Modelos Pedagógicos y Teorías del Aprendizaje*. (E. d. U, Ed.) Bogotá, Colombia.
- Osorio, Ana-María, Bolancé, Catalina, & Castillo-Caicedo, Maribel. (2012). Deserción y graduación estudiantil universitaria: una aplicación de los modelos de supervivencia. *Revista iberoamericana de educación superior*, 3(6), 31-57. Recuperado en 13 de octubre de 2023, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722012000100002&lng=es&tlng=es.
- Owlia, M., & Aspinwall, E. (1996). Quality in higher education - a survey. *Total Quality Management*, 7(2), 161-171. <https://doi.org/10.1080/09544129650034918>
- Pajares, F. (1997). Current directions in self-efficacy research. *Advances in motivation and achievement*, 10(149), 1-49.
- Pajares, F., & Miller, M. D. (1994). Role of self-efficacy and self-concept beliefs in mathematical problem solving: A path analysis. *Journal of Educational Psychology*, 86(2), 193-203. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.86.2.193>
- Parasumarán, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pathmini, M., Wijewardana, W., Gamage, C., & Gamini, L. (2014). Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Newly Established Public Sector Universities in Sri Lanka:

- Study Based on The Faculty of Management Studies. *Journal of Management Matters*, 1(1), 51-64.
- Plasencia, M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8428>
- Raisman, N. (2013). The Cost of College Attrition at Four-Year Colleges & Universities-An Analysis of 1669 US Institutions. *Policy Perspectives*.
- Gutiérrez, A. S., & Cambor, P. M. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, 17(1), 163-192. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>
- Sánchez Quintero, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda.
- Sánchez, J., Carvajal, D., & Pérez, J. (2015). *Informe de satisfacción estudiantil 2015-1*. Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia. http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/assets/informe_final_encuesta_de_satisfacci%C3%B3n_estudiantes_2015-i_revisado_jsq_19-08-2015.pdf
- SINEACE. (2016). Sistema de Evaluación, acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Obtenido de www.sineace.gob.pe
- Siemens G. (2014). Conectivismo, una teoría de aprendizaje para la era digital. Colombia. Eduarea' s Blog. Nuevas tecnologías: La empresa y los medios de comunicación social. Recuperado de: En: <https://eduarea.wordpress.com/2014/03/19/que-es-el-conectivismo-teoria-del-aprendizaje-para-la-era-digital/>
- Sojkin, B., Bartkowiak, P., & Skuza, A. (2012). Determinants of higher education choices and student satisfaction: the case of Poland. *Higher education*, 63(5) 565-581. <https://doi.org/10.1007/s10734-011-9459-2>
- Superby, J. F., Vandamme, J. P., & Meskens, N. (2006, June). Determination of factors influencing the achievement of the first-year university students using data mining methods. In *Workshop on educational data mining* 32, p. 234.
- Teas, R. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of marketing*, 57(4), 18-34. <https://doi.org/10.1177/002224299305700402>
- Vergara-Morales, J., Del Valle, M., Díaz, A., & Pérez, M. (2018). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicología Educativa*, 24(2), 99-106. <https://doi.org/10.5093/psed2018a15>
- Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, Vol 4(9), 76-94. [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(13\)71918-8](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(13)71918-8)
- Weerasinghe, I., & Fernando, R. (2017). Students' satisfaction in higher education. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539. <https://ssrn.com/abstract=2976013>
- Wilkins, S., & Balakrishnan, M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143-156. <https://doi.org/10.1108/09513541311297568>

Estrategía de Mercadotecnia para Atraer Estudiantes

- Zainol, M., Norbayani, B., Norkisme, Z., Riza, N., Suradi, M., Zalina, M., Ab Hamid, M. (2012). Modeling of engineering student satisfaction. *Journal of Mathematics & Statistics*, 8(2), 64-71.
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. . *Revista electrónica Psicología Científica*.

InnOvaciOnes de NegOciOs®

Año 20 Número 40

Julio - Diciembre 2023

ISSN: 2007-1191

Metas y alcances

InnOvaciOnes de NegOciOs publica trabajos originales de nivel científico en el área de negocios. La revista presenta investigaciones de tipo básico y aplicado en el área de negocios, administración, contabilidad y temas afines. El alcance abarca temas de auditoría, contabilidad internacional, costos y presupuestos, emprendimiento, finanzas, gestión del Capital Humano, gestión pública, impuestos y estudios fiscales, mercadotecnia, negocios internacionales y Tecnologías de la Información. Se enfatiza la integración de ideas y la generación de ámbitos que estimulen discusiones fructíferas y la creación de hipótesis novedosas.

Entrega de manuscritos

Los manuscritos para publicación se deben someter a dictamen por pares ciegos académicos a través de la página de <https://revistainnovaciones.uanl.mx>. Para mayores detalles de la preparación del manuscrito e información de las normas editoriales dirigirse al editor responsable: revinnova.negocios@uanl.mx

Índices

Directory of Open Access Journals (DOAJ), International Institute of Organized Research (I2OR).

InnOvaciOnes de NegOciOs. Revista semestral, editada y publicada por la Universidad Autónoma de Nuevo León, a través de la Facultad de Contaduría Pública y Administración. Domicilio de la publicación: Av. Pedro de Alba s/n, Cd. Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México, C.P. 66451. Teléfono: +52 81 13404431. Correo electrónico: revinnova.negocios@uanl.mx Impresa por: Imprenta Universitaria. San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México.