RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN EN TÉCNICAS E INNOVACIÓN PRODUCTIVA

AUTORES

Rosa Eugenia Díaz Menéndez
Dionicio Parra Valis
Álvaro Díaz Azamar
Zulema Olguín Jácome
Isabel Lira Vásquez
Guillermo Antonio Vázquez Rodríguez





RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN EN TÉCNICAS E INNOVACIÓN PRODUCTIVA

COORDINADORES

JORGE HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ ANA VICTORIA ORTEGA FERREL

AUTORES

Rosa Eugenia Díaz Menéndez
Dionicio Parra Valis
Álvaro Díaz Azamar
Zulema Olguín Jácome
Isabel Lira Vásquez
Guillermo Antonio Vázquez Rodríguez

EDITORIAL

©RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A. C.2021



RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C DUBLÍN 34, FRACCIONAMIENTO MONTE MAGNO C.P. 91190. XALAPA, VERACRUZ, MÉXICO. CEL 2282386072 www.redibai.org redibai@hotmail.com

Sello editorial: Red Iberoamericana de Academias de Investigación, A.C. (978-607-99621)

Primera Edición, Xalapa, Veracruz, México.

Presentación en medio electrónico digital: Descargable La imagen de portada cuenta con licencia autorizada.

Formato: PDF 4 MB

Fecha de aparición 15/12/2021 ISBN 978-607-99603-7-7

Derechos Reservados © Prohibida la reproducción total o parcial de este libro en cualquier forma o medio sin permiso escrito de la editorial o los autores.









EDITA: RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C. (REDIBAI)

Sello editorial: Red Iberoamericana de Academias de Investigación, A.C. (978-607-99621) Primera Edición, Xalapa, Veracruz, México.
Presentación en medio electrónico digital: Descargable
La imagen de portada cuenta con licencia autorizada.
Formato PDF 4 MB
Fecha de aparición 15/12/2021
ISBN 978-607-99603-7-7









DICTAMEN EDITORIAL

La presente obra fue arbitrada y dictaminada en dos procesos; en el primero, se sometió a los capítulos incluidos en la obra a un proceso de dictaminación a doble ciego para constatar de forma exhaustiva la temática, pertinencia y calidad de los textos en relación a los fines y criterios académicos de la RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C., cumpliendo así con la primera etapa del proceso editorial. En el segundo proceso de dictaminación se seleccionaron expertos en el tema para la evaluación de los capítulos de la obra y se procedió con el sistema de dictaminación a doble ciego. Cabe señalar que previo al envío a los dictaminadores, todo trabajo fue sometido a una prueba de detección de plagio. Una vez concluido el arbitraje de forma ética y responsable del Comité Editorial y Científico de la Red Iberoamericana de Academias de Investigación A.C. (REDIBAI), se dictamina que la obra "Resultados de investigación en técnicas e innovación productiva" cumple con la relevancia y originalidad temática, la contribución teórica y aportación científica, rigurosidad y calidad metodológica, rigurosidad y actualidad de las fuentes que emplea, redacción, ortografía y calidad expositiva.

Dr. Daniel Armando Olivera Gómez

Director Editorial

Sello Editorial: Red Iberoamericana de Academias de Investigación, A.C. (978-607-99621)

Dublín 34, Residencial Monte Magno C.P. 91190. Xalapa, Veracruz, México.

Cel 2282386072









CERTIFICACIÓN EDITORIAL

RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C. (REDIBAI) con sello editorial Nº 978-607-99621 otorgado por la Agencia Mexicana de ISBN, hace constar que el libro "RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN EN TÉCNICAS E INNOVACIÓN PRODUCTIVA" registrado con el ISBN 978-607-99603-7-7 fue publicado por nuestro sello editorial con fecha de aparición del 15 de diciembre de 2021 cumpliendo con todos los requisitos de calidad científica y normalización que exige nuestra politica editorial.

Fue evaluado por pares académicos externos y aprobado por nuestro Comité Editorial y Científico y pre-dictaminado por el Comité Editorial de la Red Iberoamericana de Académias de Investigación A.C. (REDIBAI)

Todos los soportes concernientes a los procesos editoriales y de evaluación se encuentran bajo el poder y disponibles en Editorial RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C. (REDIBAI), los cuales están a disposición de la comunidad académica interna y externa en el momento que se requieran. La normativa editorial y repositorio se encuentran disponibles en la página http://www.redibai-myd.org

Doy fe.

Dr. Daniel Armando Olivera Gómez

Director Editorial

Sello Editorial: Red Iberoamericana de Academias de Investigación, A.C. (978-607-99621)

Dublín 34, Residencial Monte Magno C.P. 91190. Xalapa, Veracruz, México.

Cel 2282386072









INDICE

IMPORTANCIA DE LA CERTIFICACIÓN OEA PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE

ROSA EUGENIA DÍAZ MENÉNDEZ, DIONICIO PARRA VALIS, ALVARO DÍAZ AZAMAR, ZULEMA
OLGUÍN JÁCOME

2

ESTRATEGIA DE MERCADOTECNIA PARA LA EMPRESA SINTPLAMUN. S.C DE R.L.

DIONICIO PARRA VALIS, ÁLVARO DIAZ AZAMAR, ISABEL, LIRA VÁZQUEZ ROSA EUGENIA

DIAZ MENÉNDEZ

10

LOGRO DE COMPETENCIAS GENERALES EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

ÁLVARO, DIAZ AZAMAR ZULEMA, OLGUÍN JÁCOME LIRA VÁZQUEZ ISABEL, DIONICIO PARRA VALIS

18

LA INFORMACION FINANCIERA EN LA ADMINISTRACION DE LAS MIPYMES EN TUXTEPEC, OAXACA

ISABEL LIRA VAZQUEZ, ZULEMA OLGUIN JACOME, DIONICIO PARRA VALIS

31

PROCESO PARA LOGRAR LA PRESENCIALIDAD REMOTA EN UN COLEGIO PARTICULAR DE ENSEÑANZA SECUNDARIA.

ZULEMA OLGUÍN JÁCOME, DIONICIO PARRA VALIS, ÁLVARO DÍAZ AZAMAR, VÁZQUEZ

GUILLERMO ANTONIO RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

41

TIEMPOS MUERTOS Y LA PROPUESTA DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL IMSS.

ZULEMA OLGUÍN JÁCOME, DIONICIO PARRA VALIS, ÁLVARO DÍAZ AZAMAR, GUILLERMO

ANTONIO VÁZQUEZ RODRÍGUEZ

48

IMPORTANCIA DE LA CERTIFICACIÓN OEA PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE

ROSA EUGENIA DÍAZ MENÉNDEZ¹, DIONICIO PARRA VALIS², ALVARO DÍAZ AZAMAR³, ZULEMAOLGUÍN

JÁCOME ⁴

RESUMEN

El transporte logístico para toda organización, asegura que los productos o servicios estén en el lugar y momento en que los clientes lo requieran, este proceso puede determinar la eficiencia de operación de una empresa; sin duda, la distribución y entrega de productos y servicios es primordial en la cadena de suministros, donde el impacto mayor se ve reflejado en la entrega a tiempo de estos; y ha tenido una mayor relevancia con el efecto de la pandemia por el COVID-19, donde el comercio hoy en día no tiene fronteras, y el comercio electrónico ha crecido exponencialmente, así como la posibilidad de adquirir productos nacionales e internacionales en tiempo record y recibirlos en casa.

Por esta razón, la importancia de que las empresas de transporte logístico que deseen participar en el comercio internacional, puedan homologar sus actividades, por medio de una certificación que garantice el comercio seguro.

El objetivo de esta investigación es dar a conocer la importancia, ventajas y beneficios que puede tener una empresa si obtiene una certificación impulsada por la Organización Mundial de Aduanas, llamada Operador Económico Autorizado.

¹ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/rosa.dm@tuxtepec.tecnm.mx

² Instituto o Tecnológico de Tuxtepec/dionicio.pv@tuxtepec.tecnm.mx

³ Instituto o Tecnológico de Tuxtepec/alvaro.da@tuxtepec.tecnm.mx

⁴ Instituto o Tecnológico de Tuxtepec /zulema.oj@tuxtepec.tecnm.mx

ABSTRAC

Logistics transport for any organization, ensures that products or services are in the place and time that customers require it, this process can determine the efficiency of a company's operation; Without a doubt, the distribution and delivery of products and services is paramount in the supply chain, where the greatest impact is reflected in their timely delivery; and it has had greater relevance with the effect of the COVID-19 pandemic, where commerce today has no borders, and electronic commerce has grown exponentially, as well as the possibility of acquiring national and international products in record time and receive them at home.

For this reason, the importance that logistics transport companies that wish to participate in international trade, can standardize their activities, through a certification that guarantees safe trade.

The objective of this research is to publicize the importance, advantages and benefits that a company can have if it obtains a certification promoted by the World Customs Organization, called Authorized Economic Operator.

IMPORTANCIA DE LA CERTIFICACIÓN OEA PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE

Para comenzar a hablar de una certificación OEA, primero se debe tener una noción de lo que es el comercio internacional en la actualidad, así como la importancia de la cadena de suministro para que este cumpla con la satisfacción total de los consumidores finales.

El comercio internacional hace referencia a todas aquellas actividades que tienen que ver con la transferencia de bienes y servicios a través de distintos países y sus mercados; se realiza utilizando divisas y está sujeto a regulaciones adicionales que establecen los participantes en las importaciones y exportaciones, así como los gobiernos de sus países de origen.

Está regulado por normas establecidas por instituciones internacionales o por tratados bilaterales o multilaterales, al llegar a un mutuo acuerdo que engloban muchos sectores y áreas que van más allá de un proceso de exportación e importanción.

Existen conceptos básicos que debemos tener claros a la hora de hablar del comercio internacional como son los siguientes:

Aduana: organismo estatal encargado de intervenir el tráfico internacional de mercancías, vigilando y fiscalizando su paso a través de las fronteras del país, aplicando normas legales y reglamentarias relativas a la importanción, exportación y demás regiones aduaneras.

Arancel: cuotas de las tarifas de los impuestos generales de importación y exportación.

Agente aduanal: es la persona o figura jurídica considerados en principio como asesor de los importadores o exportadores respecto a los complejos, procedimientos y requisitos que se deben cumplir para el Despacho Aduanero de las mercancías de importación o exportación.

Despacho aduanero: proceso mediante el cual se efectúa en forma precisa y exacta cada uno de los actos y formalidades de un Procedimiento administrativo.

La certificación es un procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas, lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la Normalización Nacional o Internacional.

Es importante mencionar que la certificación sirve para dar garantía por escrito de que un producto o servicio se ajusta a normas, lineamientos o reconocimiento de organismos dedicados a la normalización nacional o internacional.

Una certificación demuestra un compromiso con los estándares superiores de la industria y el aprendizaje continuo. Estos valores pueden ayudar a una empresa a aumentar su credibilidad y prestigio profesional dentro de su propia red, con sus clientes actuales y al buscar nuevas oportunidades de negocios o proyectos.

El Operador Económico Autorizado es una certificación impulsada por la OMA (Organización Mundial de Aduanas) y pretende homologar entre las diferentes empresas a nivel mundial las medidas de seguridad, para garantizar un comercio seguro.

En el año 2005, la Organización Mundial de Aduanas establece el Operador Económico Autorizado, como el programa líder de seguridad y facilitación del comercio a nivel mundial; complementando otras iniciativas de alcance global que han surgido específicamente para la seguridad del comercio.

Como señala (Castro, 2016), "La certificación de Operador Económico Autorizado es un reconocimiento otorgado por la Autoridad Aduanera, que pretende reforzar la seguridad de la cadena de suministro (fabricantes, exportadores, importadores, almacenistas, distribuidores, agentes aduanales, transportistas, entre otros)".

VENTAJAS DE LA CERTIFICACIÓN OEA

Mejora en la calidad: de entrada, toda empresa que cuente con una certificación les ofrecerá a sus consumidores la seguridad de que los servicios o productos son de muy buena calidad. Pues los procesos de certificación así lo exigen.

Aumento de ingresos: con la certificación se podrá figurar en otros mercados. Esto abrirá las posibilidades de pensar en mercados que no habían sido explorados con anterioridad.

Operatividad de la empresa: cuando se está pensando en certificar una empresa, se debe analizar que todos los procesos internos estén en orden. De éstos depende obtener o no la certificación que se esté buscando.

Mayor posicionamiento: los niveles de competitividad que puede alcanzar una empresa al estar certificada servirán para su buen posicionamiento.

Satisfacción laboral: cuando los empleados o la empresa es reconocida por la calidad del servicio y sus buenas prácticas, siempre es satisfactorio. Recomendamos resaltar que el éxito alcanzado es de todos. De esta manera, la fuerza laboral se sentirá más comprometida y motivada con sus actividades, lo que hará que la productividad sea aún mayor.

Desde el punto de vista de (Castro, 2016), La certificación facilitará y agilizará el cruce de mercancías, se incrementará en mayor medida la seguridad de los embarques y se mejorarán los tiempos en la exportación e importación, logrando hacer más competitivas a las compañías certificadas.

De acuerdo con él (BID, 2021), El operador económico autorizado es un operador económico confiable y seguro, cuya acreditación y certificación es otorgada por una administración de aduana tras un proceso de auditoría de su organización, procesos, administración y estados financieros, y el cumplimiento de una serie de estándares de seguridad.

¿Quiénes pueden ser operadores económicos autorizados? Todos los operadores de la cadena logística: empresas manufactureras, importadores, exportadores, agentes de aduanas, transportistas, consolidadores de cargas, administradores de puertos y aeropuertos, operadores de terminales de carga, almacenistas y distribuidores

El concepto de operador económico autorizado tiene su origen en el marco normativo de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) para asegurar y facilitar el comercio global. El objetivo del marco normativo es establecer estándares internacionales para:

- Garantizar la seguridad en la cadena logística.
- Aumentar la previsibilidad de las operaciones de comercio exterior.
- Facilitar la gestión integrada de las cadenas logísticas para todos los modos de transporte.
- Fortalecer la cooperación entre las administraciones de aduanas y con otros organismos en su lucha contra el fraude.
- Facilitar el comercio legítimo mediante cadenas logísticas seguras y acuerdos de colaboración entre las aduanas y el sector privado.

El pilar aduanas-sector privado del marco normativo contempla la creación de programas de la OEA en las administraciones de aduanas.

El programa OEA induce al fortalecimiento de la relación entre la aduana y el operador privado con el fin de asegurar y facilitar la cadena logística.

Los beneficios de los programas de la OEA están dirigidos a todos los operadores de la cadena logística. Dichos beneficios son establecidos por las aduanas y pueden sintetizarse en los siguientes puntos:

•

Facilidad para acogerse a procedimientos aduaneros simplificados y presentar declaraciones breves de entrada y salida de mercancías.

Reducción de controles físicos y documentales.

Facilidad para realizar los controles pertinentes en las dependencias del operador.

Prioridad en el despacho y habilitación de carriles rápidos.

Ventajas financieras al momento del pago de tributos y aranceles.

- Reducción de tiempo y costes, y aumento de la competitividad en los mercados internacionales.
- Obtención de un sello de garantía que acredite a los operadores confiables y seguros.

El Banco interamericano de Desarrollo (BID) apoya e impulsa la implantación de programas de la OEA en América Latina mediante la difusión de la figura del OEA en talleres y seminarios junto con la OMA, y mediante el diseño y la ejecución del proyecto regional para facilitación del comercio y la adopción de estándares de seguridad en la cadena logística. El proyecto regional fue aprobado en septiembre de 2009 con la financiación del Fondo General de Cooperación de España en el BID. Su objetivo es impulsar programas de certificación de la OEA en las aduanas de la región y facilitar los acuerdos de reconocimiento mutuo entre las aduanas de los países beneficiarios y otros bloques comerciales.

CONCLUSIONES

El Operador Económico Autorizado (OEA) es una parte involucrada en la cadena logística internacional que ha sido certificado por la administración aduanera por cumplir con estándares de seguridad. Es un socio estratégico para la aduana, ya que después de las evaluaciones y de la verificación del cumplimiento de diversos requisitos es calificado como un operador confiable que vela por el aseguramiento de su cadena logística.

Alcanzar la certificación OEA reviste una gran importancia para el crecimiento y posicionamiento de una empresa exportadora.

Los beneficios son muchos, la obtención de la certificación OEA significa la posibilidad de la apertura de mercados o la consolidación de estos, generando mayor fidelidad de los clientes y el aumento progresivo del comercio de exportación. Se destacan beneficios como:

No constituir garantías para respaldar el cumplimiento de obligaciones aduaneras.

Disminución en el número de reconocimientos e inspecciones físicas y documentales para las operaciones de importación, y tránsito aduanero. Cuando se apliquen, las diligencias de reconocimiento e inspección se realizarían adoptando procedimientos especiales y simplificados.

Utilización de canales y mecanismos especiales de control en las operaciones de comercio exterior.

Posibilidad de reembarcar mercancía que en el momento del control previo y simultáneo resulten diferentes a las negociadas, que llegaron al país por error del proveedor.

Tránsito aduanero sin restricciones, si el lugar es habilitado.

Posibilidad de someter la mercancía a régimen de depósito aduanero una vez finalizado el régimen de tránsito o una operación de transporte multimodal o combinado.

Reconocimiento como un operador seguro y confiable en la cadena logística y de suministros.

Por lo tanto, obtener la certificación OEA le permite a la empresa exportadora gozar de una marca internacional de prestigio y reforzar la imagen de un exportador seguro y confiable con alcance global.

REFERENCIAS

- BID. (15 de Noviembre de 2021). Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de Operador Económico Autorizado (OEA):

 https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/OperadorEconomico-Autorizado-(OEA).pdf
- Castro, A. (27 de Octubre de 2016). Global STD. Obtenido de https://www.globalstd.com/blog/certificado-de-operador-economico-autorizado-oea/
- Castro, R. M. (s.f.). TLC ASOCIADOS SC. Obtenido de TLC ASOCIADOS SC: https://www.tlcasociados.com.mx/el-operador-economico-autorizado-en-mexico-la-iso-28000/

ESTRATEGIA DE MERCADOTECNIA PARA LA EMPRESA SINTPLAMUN, S.C DE R.L.

Dionicio Parra Valis¹, Álvaro Diaz Azamar², Isabel Lira Vázquez³, Rosa Eugenia Di az Menéndez⁴

RESUMEN

La falta de estrategias de marketing para el área de ventas de la empresa SINTPLAMUN, S.C. DE R.L, es de vital importancia ya que la empresa nace en octubre del año 2007 y no ha logrado consolidarse en el mercado en el rubro de las consultorías a los Municipios de cualquier parte del país, para ello es necesario realizar un diseño de nuevas estrategias de ofertar el servicio, el cual sirva como propuesta para mejorar la condición actual que se presenta dentro de la empresa, ya que si bien es cierto se mantiene en el mercado, no se logra captar una cartera de clientes significativos. Para el diseño de nuevas habilidades de marketing fueron aplicadas las estrategias de marketing competitivas por un medio digital muy ocupado recientemente el cual son las redes sociales y páginas web.

Dicho proceso es de suma importancia para la etapa de penetración de información con clientes actuales y la captación de nuevos clientes.

PALABRAS CLAVES: Mercadotecnia, redes sociales, digital, estrategia

¹ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/dpvalis@hotmail.com

² Instituto Tecnológico de Tuxtepec/alvaroazamar@hotmail.com

³ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/cpisalira@hotmail.com

⁴ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/rosy.dias83@gmail.com

ABSTRAC

The lack of marketing strategies for the sales area of the company SINTPLAMUN, S.C. DE R.L, is of vital importance since the company was born in October 2007 and has not managed to consolidate itself in the market in the field of consultancies to the Municipalities of any part of the country, for this it is necessary to carry out a design of new strategies to offer the service, which serves as a proposal to improve the current condition that occurs within the company, since although it is true that it remains in the market, it is not possible to capture a portfolio of significant clients. For the design of new marketing skills, competitive marketing strategies were applied by a very busy digital medium recently which are social networks and web pages. This process is of the utmost importance for the information penetration stage with current clients and the acquisition of new clients.

KEY WORDS: Marketing, social networks, digital, strategy

INTRODUCCIÓN

Las estrategias para la venta del servicio que se proponen para la empresa SINTPLAMUN, S.C DE R.L, van dirigidas al de marketing competitivo en un entorno digital.

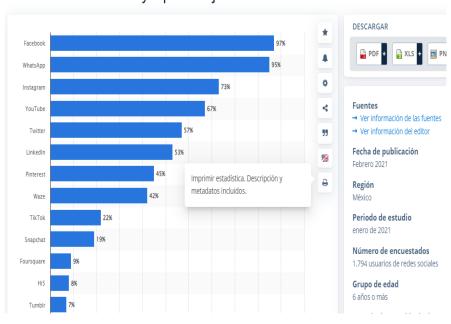
Como es sabido varias empresas han elegido por entrar en un medio digital que los ayude a promocionar sus productos y servicios, por lo cual, se ha planteado que las nuevas estrategias de marketing se manejen a través de redes sociales, iniciando operaciones mediante plataformas muy conocidas y utilizadas que ha brindado a las empresas muchos factores para penetrar en el mercado donde se localizan los clientes, esta nueva forma de incursionar en nuestros clientes potenciales, se deriva por la pandemia que desde finales del año 2019 ha transformado al mundo en su manera de actuar, de trabajar, de socializarse por ello, es indispensable compenetrar en el interés de nuestros futuros clientes con la ayuda de herramientas digitales.

Por lo que la empresa Sintplamun, S.C. de R.L ha optado por promover sus productos por este medio.

Las redes sociales que se han hecho más populares en la actualidad son:

- Facebook
- Instagram
- Tiktok (en el último año)

¿Cuál sería la red social óptima para la empresa SINTPLAMUN, S.C. DE R.L.? La red social más conveniente es Facebook, ya que esta red permite tener un control de las páginas con mayor seguridad, mejor acceso y lo principal, que las personas se sienten más cómodas con ella. Ya que es la red social con mayor número de usuarios de todas las edades y sectores laborales. Como lo muestra la imagen siguiente:



Redes sociales con el mayor porcentaje de usuarios en México en enero de 2021

(STATISTA, 2021)

Esta red social nos permite controlar la página por medio de una aplicación móvil llamada "Business Suite" y permite realizar una serie de acciones para ayudar a incrementar el flujo de entradas a la página

Crear anuncios pagados con las siguientes opciones:

- ✓ Promocionar tu negocio en la zona: realiza un presupuesto por día y kilómetros a la redonda
- ✓ Promocionar tu página

- ✓ Anuncios para recibir mensajes
- ✓ Obtención de clientes.
- ✓ Promocionar una publicación
- ✓ Otras herramientas que nos brinda esta aplicación son:
- ✓ Publicaciones al momento y en todo lugar
- ✓ Publicaciones programadas
- ✓ Cifras de vistas por publicación
- ✓ Estadísticas: alcance de página, me gustas y reacciones, comentarios, número de veces compartidas.
- ✓ Servicio de mensajes directos en todo momento
- ✓ Notificaciones rápidas
- ✓ Una excelente bandeja de entrada que te permite catalogar tus mensajes como en seguimiento, spam, no leídos y mensajes listos (que ya fueron atendidos)
- ✓ Transmisiones en vivo
- ✓ Agregar ubicación en las publicaciones
- ✓ Recibir mensajes directo de una publicación
- ✓ Publicar cualquier foto y video
- ✓ Subir estados rápidos con duración de 24 horas con opciones de agregar música, ubicación, efectos visuales. Etc.
- ✓ Crear citas
- ✓ Publicar eventos
- ✓ Publicar empleos

Redes sociales como complemento

Como redes sociales complementarias serían: Instagram y Tiktok, obteniendo un mayor porcentaje de vistas para aquellos usuarios que no usen Facebook, la cual su uso en el país es del 73% y 22% respectivamente.

Instagram como complemento de Facebook

Actualmente estas plataformas han creado una opción donde puedes vincular tus publicaciones entre estas dos redes sociales, o sea que lo que postees en cualquiera de ellas, en automático saldrá en la otra, una muy buena opción que te puede ahorrar tiempo y esfuerzo para contactar y acordar con concejales, directores, jefes de áreas que permitan conocer nuestras ofertas de consultoría. Esta red va a permitir acceder a clientes más selectos.

Tiktok como complemento de Facebook

Esta red se ha hecho muy viral por el tipo de contenido que se sube en ella, siendo videos cortos con efectos visualmente más atractivos al público y que al término de la edición viene marcado el usuario de la cuenta por la que se creó el contenido, de esta manera en donde sea que postee la publicación las personas podrán encontrar la cuenta de una manera rápida y segura.

Esta red nos puede proporcionar una manera una manera de crear contenido más atractivo y divertido para las nuevas generaciones, algo puede captar su atención con lo que ven y escuchan.

Tipo de contenido en redes sociales

Los principales temas para postear que se deberán tomar en cuenta es, material que se vea y escuche atractivo para el cliente, que lo haga interesarse en los servicios que ofrece la empresa y vea que damos un paso más allá creándole una sensación de curiosidad. Los cuales se describen a continuación:

- Entrega Recepción.
- Elaboración de diagnósticos municipales.
- Gestión y mejora de procesos.
- > Presupuestos con base en resultados y la evaluación del desempeño.
- Gestión de Recursos Humanos.
- Construcción y elaboración de manuales, estructuras orgánicas y sistemas de indicadores.
- > Desarrollo de planes estratégicos, programas sectoriales y específicos.

CompraNet Promociones del mes

Atención a clientes en medios digitales

Como parte de este proceso es importante establecer un método de atención para los clientes del piso digital, por lo cual se establecen ciertos parámetros deben ser cubiertos:

- Rapidez de respuesta: atender a cada cliente digital en un lapso de 2 a 10 minutos. Con la finalidad de que el cliente se sienta desde el principio atendido de manera concreta y eficiente. El "Business Suite" nos brinda la opción de respuesta inmediata con un mensaje precargado que se le envía al cliente al momento que el deja un mensaje, una vez que ese mensaje sea enviado, inicia el tiempo de respuesta personalizada.
- **Utilidad**: el cliente espera que se le brinde información detallada, clara y precisa de su tema de interés. Lo más común serían las preguntas relacionadas con los problemas de fiscalización, de cumplimiento de obligaciones, de apego a las disposiciones jurídicas, entre otras. explicarle el de manera sencilla los planes que se cuenta para atacar los problemas que les quejan.
- Confianza: esta etapa es una labor ardua, lo cual involucra desde la primera vez que el cliente nos observa: el perfil de la página, estatus de conexión, velocidad de respuesta, nombre de contacto, lenguaje con el cual se lleva la conversación y, sobre todo, el dominio del tema en cuestión.
- Asignación de asesores: cuando se trate de la página general de la empresa, la asignación de asesores la deberá llevar el encargado en jefe de los medios digitales, dicho proceso deberá asignar de manera equitativa y en orden a los asesores, llevando un registro de asignación de clientes, el cual deberá incluir: nombre del cliente, lugar de contacto, problema que presenta y asesor asignado, esto será una forma de controlar el flujo de clientes atendidos y su seguimiento posterior.

• Agradecimientos: por último, pero no menos importante, una vez que el proceso haya llegado a su fin por parte del medio digital, se procede a dar las gracias al cliente por haberse puesto en contacto con la empresa y reiterarle que cualquier duda o sugerencia será muy bien recibida y quedamos a sus órdenes totalmente.

Análisis de medios digitales

Por último, se deberá hacer un análisis mensual con respecto a las publicaciones en redes sociales, dicho análisis deberá incluir:

- Cifras de vistas general del mes
- Cifras de vistas por publicación
- Las publicaciones con mayores vistas
- Cifras de problemas comunes
- Clientes obtenidos por mes
- Incremento de visitas
- Lugares de contacto
- Ventas por canal tradicional, ventas por medios digitales
- Publicaciones al mes

CONCLUSIONES

Una estrategia de marketing en redes sociales es la mejor opción para la empresa SINTPLAMUN, S.C. DE R.L ya que permite abarcar una mayor extensión territorial, acceso a cualquier tipo de municipio, reducción de tiempos y sobre todo, una reducción de costos al no tener que pagar por utilizar estos medios pero contando con la posibilidad de contratar anuncios o publicidad pagadas a un precio accesible. Con esta propuesta de diseño de nuevas estrategias de marketing se espera que con el tiempo y la constancia se logren conseguir resultados favorables tanto financieramente como socialmente, ya que es una herramienta muy útil y a la cual toda la población tiene acceso a todas las redes sociales posicionadas actualmente.

REFERENCIAS

STATISTA. (2021). *STATISTA*. Obtenido de https://es.statista.com/estadisticas/1035031/mexico-porcentaje-de-usuarios-por-red-social/

LOGRO DE COMPETENCIAS GENERALES EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

ÁLVARO DIAZ AZAMAR⁹, ZULEMAOLGUÍN JÁCOME¹⁰, ISABEL LIRA VÁZQUEZ¹¹, DIONICIO PARRA VALIS¹²

RESUMEN

Existe controversia y diferentes opiniones respecto al logro de las competencias generales de los estudiantes como resultado de las clases virtuales o a distancia que las instituciones educativas públicas y privadas se vieron obligadas a impartir como consecuencia de la Pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV2. El Instituto Tecnológico de Tuxtepec que forma parte del Tecnológico Nacional de México, se suspendió actividades presenciales y decidió que los estudiantes de todos los semestres y programas educativos tomarán sus clases a distancia mientras continuara la pandemia y no disminuyeran los contagios ocasionados por el virus SARS-CoV2 En cumplimiento a las disposiciones sanitarias el Tecnológico Nacional de México acordó que los semestres Septiembre 2020-Enero 2021 y Febrero-Julio 2021 se desarrollarían bajo el mismo esquema de clases virtuales o a distancia. Mientras tanto, el Instituto Tecnológico de Tuxtepec aprovechó para comisionar a los docentes a que tomaran cursos de actualización en el uso de plataformas educativas para enfrentar con éxito el inicio del nuevo semestre y subsanar las deficiencias que se presentaron en el semestre enero-junio 2020 cuando se inició con las clases virtuales o a distancia. En consecuencia la presente investigación tiene como objetivo analizar el logro de las competencias generales de los estudiantes a través de de la utilización de las herramientas educativas en educación a distancia.

PALABRAS CLAVES: Competencias, Pandemia, Clases Virtuales, Herramientas Educativas.

⁹ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/alvaro.da@tuxtepec.tecnm.mx

¹⁰ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/zulema.oj@tuxtepec.tecnm.mx

¹¹ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/isabel.lv@tuxtepec.tecnm.mx,

¹² Instituto Tecnológico de Tuxtepec/dionicio.pv@tuxtepec.tecnm.mx

ABSTRAC

There is controversy and different opinions regarding the achievement of general skills of students as a result of virtual or distance classes that public and private educational institutions were forced to teach as a result of the Pandemic caused by the SARS-CoV2 virus. The Technological Institute of Tuxtepec, which is part of the National Technological Institute of Mexico, suspended face-to-face activities and decided that students of all semesters and educational programs will take their classes remotely while the pandemic continues and the infections caused by the SARS virus do not decrease. CoV2 In compliance with health provisions, the National Technological Institute of Mexico agreed that the semesters September 2020-January 2021 and February-July 2021 would be developed under the same virtual or distance class scheme. Meanwhile, the Technological Institute of Tuxtepec took the opportunity to commission teachers to take refresher courses in the use of educational platforms to successfully face the start of the new semester and correct the deficiencies that occurred in the January-June 2020 semester when It began with virtual or distance classes. Consequently, this research aims to analyze the achievement of general skills of students through the use of educational tools in distance education.

KEYWORDS: Competencies, Pandemic, Virtual Classes, Educational Tool

LOGRO DE COMPETENCIAS GENERALES EN EDUCACIÓN A DISTANCIA.

En cumplimiento al "Acuerdo 02/03/20 por el cual se suspenden las clases en las escuelas de educación preescolar, primaria, secundaria, normal y demás parta la formación de maestros de educación básica del Sistema Educativo Nacional, así como aquellos de los tipos medio superior y superior dependientes de la Secretaría de Educación Pública", publicado en el Diario Oficial de la Federación, el Tecnológico Nacional de México instruyó a los Directores de los Institutos tecnóligos federales y centros a continuar el ciclo escolar 2019-2020, específicamente el semestre Enero-Junio 2020, mediante la modalidad virtual o a distancia, Asimismo, mediante Circular No. MOO/40/2020 de fecha 19 de mayo de 2020, el Consejo Académico del Tecnológico Nacional de México aprobó por unanimidad de votos

que debido a la contingencia sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 (causante de la enfermedad COVID-19) y con base en las disposiciones emitidas por el Consejo Nacional de Salubridad, se modificara el Calendario Académico vigente del TecNM.

El acuerdo mencionado es complementario al documento denominado "Jornada Nacional de Sana Distancia" publicado por el Titular de la Unidad de Administración y Finanzas de la SEP y en alcance de los "Lineamientos de acción COVID-19 para Instituciones Públicas de Educación Superior" emitidos por el Subsecretario de Educación Superior, que señala un "aislamiento preventivo" para docentes y personal administrativo.

De igual forma se acordó que el regreso presencial a las instalaciones estaría sujeto a que se satisfagan en sus términos las disposiciones que se definan respecto del "Acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas, económicas; así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias" emitido por el Secretario de Salud del Gobierno Federal. Con fecha 25 de mayo de 2020, mediante Circular 0039 la Subdirección Académica del Tecnológico de Tuxtepec emitió una reprogramación de las actividades para dar continuidad al periodo 2020-1 e inicio del periodo 2020-2, aclarando que éstas se encontraban supeditadas al comportamiento de la contingencia sanitaria y los acuerdos emitidos por la Secretaría de Educación Pública.

Mediante Circular No. MOO/43/2020 del TecNM se da a conocer el "Protocolo para el regreso a las actividades presenciales en los campus y área central del Tecnológico Nacional de México", cuyo objetivo consiste en "contar con un protocolo general para el regreso a las actividades presenciales dentro de la nueva normalidad en los campus y área central del Tecnológico Nacional de México, que contribuya de manera fundamental a un ingreso escalonado, evitando en la medida de lo posible los contagios por COVID-9".

En esta Circular se destaca la necesidad de seguir utilizando los recursos a distancia disponibles por cada escuela, asimismo, se pusieron a disposición de los estudiantes y profesores los recursos complementarios presentes en TecNM virtual, y sugirió poner a disposición de los estudiantes el plan curricular de cada una de las asignaturas para que conozcan su contenido y se preparen anticipadamente.

En virtud de que las condiciones no lo permitieron los semestres Enero-Junio 2020, Septiembre-2020/Enero-2021 y Febrero-Julio 2021 se continuaron con la modalidad de clases virtuales o a distancia, por lo que muchos docentes se vieron en la necesidad de actualizarse en el uso de las herramientas tecnológicas para la impartición de clases virtuales, a distancia o en línea, para lograr que los estudiantes alcanzaran las competencias generales de las materias de la retícula.

El logro de las competenciaas generales se complicó debido la falta de conocimientos y experiencia en el uso de las herramientas, así como por la carencia de equipo de cómputo personal y por la poca o nula conectividad a internet en la región, concretamente de los estudiantes que viven en comunidades rurales sin acceso a las redes de comunicaciones.

Resultados

Con la finalidad de analizar el logro de las competencias generales a través clases virtuales o a distancia mediante del uso de herramientas educativas y tomando como referencia una investigación realizada en el año 2020, donde se encuestó a estudiantes de séptimo semestre de la carrera de Contador Público del Instituto Tecnológico de Tuxtepec, para analizar si se alcanzaron las competencias generales, se hace una comparación de un cuestionario aplicado en los semestres enero-Junio 2020, Septiembre-2020/Enero-2021 y Febrero-Julio 2021, obteniéndose los siguientes resultados.

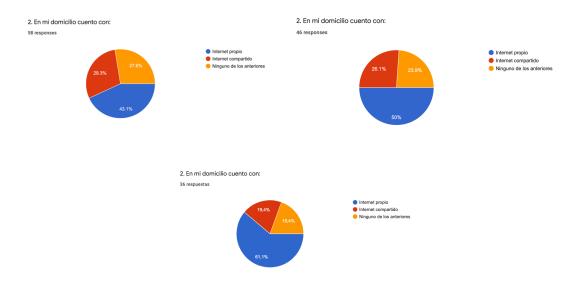
Nota: Se presenta en primer lugar las respuestas correspondientes al semestre Enero-Junio 2020, enseguida las de Septiembre-2020/Enero-2021 y en tercer lugar las de Febrero-Julio 2021

Resultados de investigación en técnicas e innovación productiva



Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
Lap top o PC	76	85	72
Tablet	3	2	4
Smartphone	21	13	22
Ninguno de los anteriores	0	0	2

De los estudiantes encuestados en los tres semestres de referencia se puede advertir se ha incrementado el uso de teléfonos inteligentes para la recepción de las clases virtuales o a distancia.



Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
Internet propio	43	50	61
Internet compartido	29	26	19
Ninguno de los anteriores	28	24	19

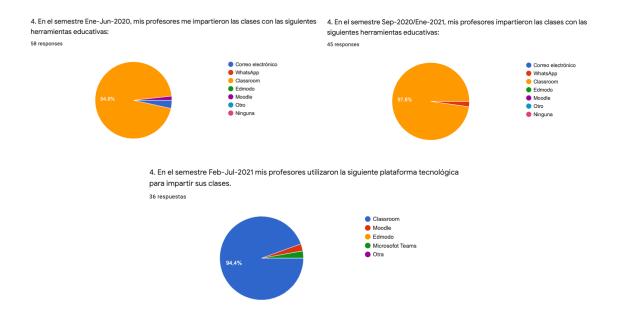
De los eestudiantes encuestados en los tres semestres de referencia se observa que se ha incrementado el uso de internet propio y a disminuido el uso de internet compartido con sus vecinos.



Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
En casa con ficha prepago	48	58	64
En un Ciber	17	16	7
En casa de un familiar	35	26	29
No me conecto			

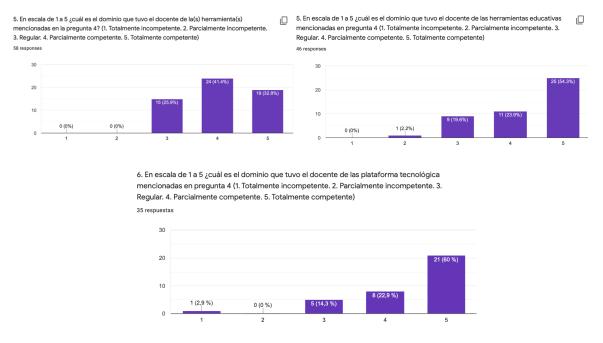
De los tres semestres de referencia se observa que se ha incrementado la compra de fichas prepago para que los estudiantes reciban sus clases virtuales o a distancia desde su casa.

Resultados de investigación en técnicas e innovación productiva



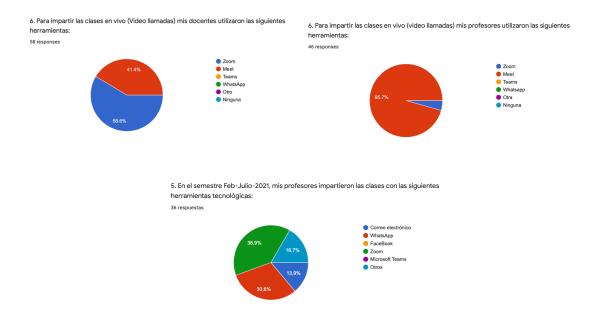
Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
Classroom	95	98	94
Moodle	3		3
Edmodo			
Otro	2	2	3

Se puede advertir que la plataforma Classroom de Google es la más utilizada por los profesores del Instituto Tecnológico de Tuxtepec, a pesar de que la institución tiene disponible Moodle para el uso de los docentes.



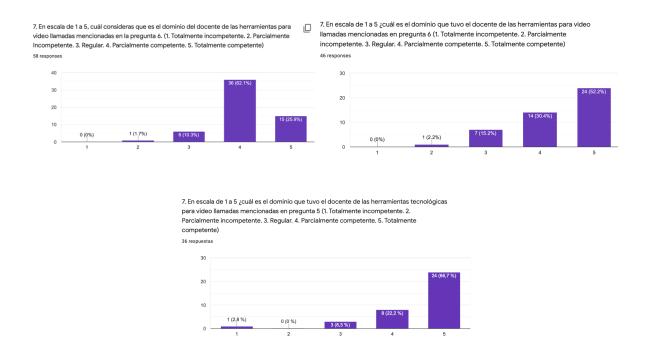
Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
1 Totalmente incompetente			3
2 Parcialmente incompetente		2	
3 Regular	26	20	14
4 Parcialmente competente	41	24	23
5 Totalmente competente	33	54	60

En opinión de los estudiantes encuestados en los tres semestres de referencia se puede ver que se ha incrementado la competencia de los profesores en el dominio de las herramientas tecnológicas para la impartición de clases virtuales o a distancia.



Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
Zoom	59	4	39
Meet	41	96	
Teams			
Whatsapp			31
Otros			30

Se puede advertir que los profesores están probando diferentes plataformas de video conferencia para la impartición de sus clases virtuales o a distancia, destacando el uso de Meet, Zoom y Whatsapp.



Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
1 Totalmente incompetente			3
2 Parcialmente incompetente	2	2	
3 Regular	10	15	8
4 Parcialmente competente	62	30	22
5 Totalmente competente	26	52	67

En relación al dominio que muestra el profesor de la herramienta para las video conferencias destaca la opinión positiva de los estudiantes al mostrar un incremento de la respuesta de "totalmente competente".



13. ¿En qué porcentaje consideras que se cumplió el programa de estudios de las materias cursadas en el semestre Feb-Jul-2021?

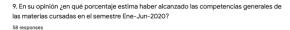
36 respuestas





Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
100%	7	28	17
90%	34	33	36
80%	31	26	28
70%	17	11	17
Menos de 70%	10	2	2

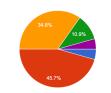
En relación con el porcentaje de cumplimiento del programa de estudios en la modalidad de clases virtuales o a distancia, sigue la percepción de que en su mayoría se cumple entre el 80 y 90 porciento.



9. En su opinión, ¿en qué porcentaje estima haber alcanzado las competencias generales de las materias cursadas en el semestre Sep-2020/Ene-2021?









14. En su opinión, ¿en qué porcentaje estima haber alcanzado las competencias generales de las materias cursadas en el semestre Feb-Jul-2021?

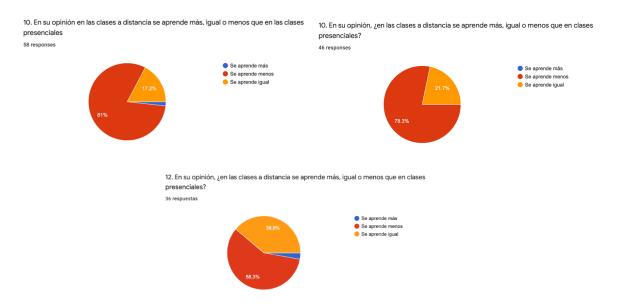






Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
100%		2	
90%	40	45	36
80%	27	35	47
70%	22	11	14
Menos de 70%	7	4	3

Con la finalidad de conocer el alcance de las competencias generales de las materias cursadas en los tres semestres de referencia, los encuestados manifestaron que en su mayoría se logra entre el 80 y 90 porciento de las mismas. También se advierte que la opinión de que se alcance en menos de un 70% va en descenso.



Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
Se aprende más	2		4
Se aprende menos	81	78	58
Se aprende igual	17	22	38

Respecto a si se aprende más, menos o igual en la modalidad en línea, virtual o a distancia, se observa un incremento en la opinión de los estudiantes encuestados de que se aprende igual, acompañado de un decremento de que se aprende menos.



Concepto	Ene-Jun-2020	Sep-20/Ene-21	Feb-Jul-2021
Si	n/d	57	64
No	n/d	6	8
Tal vez	n/d	37	28

En relación con la opinión de que si los profesores mejoraron sus estrategias para impartir clases en la modalidad virtual o a distancia, la percepción de los estudiantes es que si hubo mejoría.

CONCLUSIONES

Las condiciones actuales de continuar con el distanciamiento social y la decisión de las autoridades educativas de mantener la modalidad de clases en línea, virtuales o a distancia ha propiciado que tanto estudiantes como profesores se actualicen el uso y manejo de herramientas educativas y plataformas tecnológicas para lograr un mayor aprovechamiento de los contenidos de los programas educativos para hacer más eficiente el proceso de enseñanza aprendizaje.

Como resultado de los programas de actualización docente para el uso de plataformas educativas, como el Moodle, Teams y Classroom, entre otras, se ha mejorado la percepción de los estudiantes de que se cumplen en mayor medida las metas de profesionalizar la labor docente.

De los resultados obtenidos podemos concluir que la experiencia adquirida a lo largo de tres semestres consecutivos de clases virtuales o a distancia, ha propiciado un mejoramiento de las estrategias de los profesonres para lograr alcanzar en mayor medida las competencias generales, entre un 80 y 90%

Finalmente, la mayoría de estudiantes continuan opinando que el grado de aprendizaje es menor que si se hubiera llevado de forma presencial, aunque la tendencia es a la baja pasando de un 81% en 2020 a un 58% en 2021.

REFERENCIAS

Diario Oficial de la Federación del 16 de Marzo de 2020 "Acuerdo 02/03/20 por el cual se suspenden las clases en las escuelas de educación preescolar, primaria, secundaria, normal y demás parta la formación de maestros de educación básica del Sistema Educativo Nacional, así como aquellos de los tipos medio superior y superior dependientes de la Secretaría de Educación Pública"

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/541687/Jornada Nacional de Sa na Distancia.pdf Consultado el 11 de Septiembre de 2020

https://www.tecnm.mx/archivos/slider/0001 LINEAMIENTOS DE ACCION PAND

EMIA COVID 19 EN MEXICO.pdf Consultado el 11 de Septiembre de 2020

LA INFORMACION FINANCIERA EN LA ADMINISTRACION DE LAS MIPYMES EN TUXTEPEC, OAXACA

IsabeLira Vazquez I¹, Zulema Olguin Jacome², Dionicio Parra Valis³

RESUMEN:

La contabilidad es una parte fundamental de la buena administración de un negocio y sus esfuerzos por construir una empresa fuerte. Su importancia no radica solamente en la función que desempeña en el cumplimiento del pago de impuestos, pues además es una forma de llevar el registro de las finanzas de la empresa, permitiéndole a su dueño o a sus socios medir objetivamente el desempeño de su negocio y dándoles la información necesaria para tomar decisiones en el presente y hacer planeaciones para el futuro.

Para las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) el tema de la contabilidad resulta muy delicado ya que no suelen tener la experiencia necesaria para conocer cómo debe de realizarse correctamente, no sólo para no tener problemas con las autoridades fiscales, sino para tener en orden su información financiera.

Dada la situación crítica en la que se encuentran muchas empresas a nivel local, que las ha llevado a bajar sus cortinas, contar con un sistema de contabilidad o tener conocimientos sobre administración financiera es esencial para que la empresa salga a flote. Es por eso que con esta investigación se pretende exponer los beneficios que tienen las micro y pequeñas empresas locales al contratar a alguna empresa o una persona dedicada a brindar el servicio de asesoría fiscal y contable

PALABRAS CLAVE: Pymes, finanzas, Contabilidad, Administración financiera

¹Instituto Tecnológico de Tuxtepec/cpisalira@hotmail.com

² Instituto Tecnológico de Tuxtepec/zulema.oj@tuxtepec.tecnm.mx

³ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/dionicio.pv@tuxtepec.tecnm.mx

ABSTRACT:

Accounting is a critical part of good business management and your efforts to build a strong company. Its importance does not only lie in the function it plays in complying with the payment of taxes, as it is also a way of keeping track of the company's finances, allowing its owner or its partners to objectively measure the performance of their business and giving them the information needed to make decisions today and plan for the future.

For Small and Medium-sized Enterprises (SMEs) the subject of accounting is very delicate since they usually do not have the necessary experience to know how it should be done correctly, not only to avoid problems with the tax authorities, but to have their financial information.

Given the critical situation in which many companies find themselves at the local level, which has led them to lower their curtains, having an accounting system or having knowledge of financial management is essential for the company to float. That is why this research is intended to expose the benefits that local micro and small businesses have when hiring a company or a person dedicated to providing tax and accounting advice.

KEYWORDS: SMEs, finance, Accounting, Financial administration.

INTRODUCCION

La contabilidad es una parte fundamental de la buena administración de un negocio y sus esfuerzos por construir una empresa fuerte. Su importancia no radica solamente en la función que desempeña en el cumplimiento del pago de impuestos, pues además es una forma de llevar el registro de las finanzas de la empresa, permitiéndole a su dueño o a sus socios medir objetivamente el desempeño de su negocio y dándoles la información necesaria para tomar decisiones en el presente y hacer planeaciones para el futuro. Permite conocer la realidad económica y financiera de la empresa, la manera en que ésta va evolucionando así como sus tendencias. Siendo de utilidad toda esta información para que el empresario tome decisiones mejor informadas y más acertadas para su negocio. El objetivo de la

contabilidad es proporcionar información real y exacta acerca del negocio, por lo que una mala contabilidad no sólo estará generando información imprecisa, sino que además llevará a la toma de decisiones erradas que podrían causar problemas serios a la empresa.

Para las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) el tema de la contabilidad resulta muy delicado ya que no suelen tener la experiencia necesaria para conocer cómo debe de realizarse correctamente, no sólo para no tener problemas con las autoridades fiscales, sino para tener en orden su información financiera. Por muy pequeño que sea un negocio, además de ser un requerimiento para poder presentar las declaraciones fiscales, la contabilidad genera beneficios internos en el negocio, pudiendo ser además un gran aliado a la hora de solicitar un préstamo, financiamiento o una asesoría externa.

Por lo tanto, es prioritario el conocimiento sobre la importancia de la contabilidad, por parte de los dueños de las PYMES, pues ellos conocen su negocio, pero no conocen de Administración, Contabilidad y Finanzas, y es necesario que tengan conocimiento de que si no tiene bien organizada su empresa no le permitirá ganar dinero.

La capacitación sobre estos temas le va a permitir al empresario PYME convencerse de la necesidad de contar con personal administrativo con estudios y experiencia que le apoye en el control y manejo de su empresa, y también de la necesidad del uso de computadoras con sistemas integrados de gestión.

Las micro y pequeñas empresas tiene un rol importante dentro de la economía local, pues generan puestos de trabajo; a nivel local dichas microempresas han llegado a ser una fuente de ingreso económico y un medio de sustento para las familias. Sin embargo, ellas se encuentran en condiciones desventajosas dentro de un mercado altamente competitivo en el que se exige una mayor velocidad de respuesta para tomar decisiones y así poder asegurar la permanencia en el mercado.

Para el caso de la presente investigación se trata de un estudio descriptivo ya que busca especificar las características o perfil de las personas sometidas a este análisis, mediante la recolección de datos socio-económicos, así como el conocimiento y uso que tienen sobre la administración en la información financiera.

En esta investigación la variable de estudio es el conocimiento sobre la administración de la información financiera en las MiPymes de la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca.

METODOLOGIA

Para obtener información relevante, relativa a la información financiera en las MiPymes de Tuxtepec, Oaxaca, con respecto a la administración de sus recursos financieros, así como su principal variable de estudio, se realizó una investigación de tipo cuantitativo, dentro de este marco se pretende analizar el nivel de conocimiento de los microempresarios al implementar estrategias de gestión financiera, de tal manera que al momento de presentar los resultados los datos que obtenidos sean verídicos.

La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. Para el caso de la presente investigación se trata de un estudio descriptivo ya que busca especificar las características o perfil de las personas sometidas a este análisis, mediante la recolección de datos socio-económicos, así como el conocimiento y uso que tienen sobre la administración en la información financiera.

En esta investigación la variable de estudio es el conocimiento sobre la administración de la información financiera en las MiPymes de la ciudad de Tuxtepec, Oaxaca.

RESULTADOS

Los resultados del enfoque cualitativo en donde se utilizó como instrumento el cuestionario se buscó vincular ciertos indicadores para de esta manera relacionar la toma de decisiones con sus respuestas a cada una de las preguntas, por lo que para encontrar resultados se realizó un análisis a las respuestas, debido a que son observables.

El estudio se llevó a cabo con una muestra de 38 dueños de MiPymes, de los cuales el 63% son hombres y el 37% corresponde a mujeres.

El 18% de las personas encuestadas se encuentra en un rango de 20-30 años, un 26% en un rango de 31-40 años, un 21% en un rango de edad de 41-50 años, un 24% en un rango de 51-60 años y el 11% restantes tienen más de 61 años.

El 68% las personas encuestadas comentan que la MiPyme es propiedad de una sola persona, en tanto que el 32% expone lo contrario.

Con la finalidad de Identificar el nivel de administración y gestión financiera en las MiPymes en la ciudad de San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca, se elaboró una encuesta. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, así como el análisis e interpretación de los mismos.

Se solicitó a los encuestados respondieran si su empresa se encuentra inscrita al Registro Federal de Contribuyentes, con la finalidad de identificar cuántas MiPymes aún se encuentran en la informalidad. Se observó que de las 38 MiPymes encuestadas el 76% se encuentran inscritas en el SAT, mientras que el 24% aún se encuentra en la informalidad.

Con la finalidad de conocer si las MiPymes encuestadas son de un solo local o tienen establecimientos adicionales a la matriz se preguntó si cuentan con sucursales, obteniéndose los siguientes resultados. A esta pregunta, el 84% de las MiPymes encuestadas respondió que sólo tienen el local principal, mientras que el restante 16% sí tiene más establecimientos.

La siguiente interrogante que se le hizo a las MiPymes fue sobre la actividad que realizan, si son bienes o servicios, obteniendo los siguientes resultados. En el item del cuestionario que indaga sobre el tipo de actividad, el 73% de la muestra encuestada se dedica a la prestación de servicios, en tanto que el 27% se dedica a la venta de bienes.

Las MiPymes son las que mueven la economía del país, dando empleo a muchas personas, con la finalidad de saber en qué categoría de MiPymes se encuentran, proseguimos a preguntarles el número de empleados que poseen. El 84% de las MiPymes encuestadas cuentan con un rango de 1-10 empleados, un 8% de estas

empresas emplean solo a la familia y el restante 8% cuenta con un número de 11-30 empleados.

Muchas veces las personas no cuentan con los suficientes recursos económicos para emprender un negocio, sin embargo, existen diversas maneras de financiarse. El 81% de las MiPymes encuestadas comentan que los recursos propios fueron la fuente para iniciar su negocio, mientras que un 12% tuvo apoyo de familiares o amigos para poder iniciar y un 7% se apoyó de financiamientos con alguna institución de crédito.

La economía y los negocios están en constante cambio y para que un negocio sobreviva debe estar actualizado, hoy en día existen diversas formas de pago. De los resultados obtenidos se aprecia que el 41% acepta pago en efectivo, el 34% cuenta con transferencias bancarias, el 16% acepta pagos con tarjetas de crédito y/o débito, mientras que el 9% aún acepta cheques personales.

Actualmente es muy normal ver que tanto hombres como mujeres deciden emprender un negocio y ser la figura principal de toma de decisiones. Les preguntamos a qué género pertenece la persona que toma las principales decisiones en la empresa. En lo que respecta al género en la toma de decisiones en la MiPyme, según los resultados obtenidos, en el 66% de los negocios, es un hombre el que toma las principales decisiones, mientras que en el 34% es una mujer la que decide sobre la empresa

Tener un registro de ingresos y gastos resulta de mucha utilidad para llevar el control en un negocio, sea cual sea su tamaño, por consiguiente, se les preguntó si elaboran o no un registro de ingresos y gastos. Las cifras arrojan que un 79% de los encuestados sí llevan un registro de ingresos y gastos, mientras que un 21% no lo hace

Un dato importante es la realización de un Estado de resultados, como parte de los estados financieros que proporcionan información a las empresas. Los resultados arrojan que el 71% de los empresarios encuestados saben cuáles son las pérdidas y ganancias que su negocio ha tenido en los últimos 3 años, en tanto que el 29% no las tiene identificadas.

Hacer proyecciones a futuro sobre las ventas que se quieren tener, son una herramienta de mucha utilidad para el control del negocio. El 82% de las MiPymes encuestadas comenta que sí realiza proyecciones a futuro sobre las ventas esperadas, mientras que el 18% no lo hace.

Así como es importante hace proyecciones a futuro sobre las ventas que se desean alcanzar, es necesario hacerlo de igual manera con las compras y gastos, para así tener una idea más amplia sobre los ingresos que se deben tener para alcanzar los objetivos de la MiPyme. Por lo que 24 encuestados, es decir, el 63% sí calcula los costos aproximados que deben cubrir en el año, en cambio, el 37% comenta que no las realiza.

Las MiPymes son las que mueven la economía del país, el gobierno lo sabe, es por eso que existen programas que apoyan a estas empresas, como lo es El Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FONDO PYME) que es un instrumento que busca apoyar a las empresas en particular a las de menor tamaño y a los emprendedores con el propósito de promover el desarrollo económico nacional, a través del otorgamiento de apoyos de carácter temporal a programas y proyectos que fomenten la creación, desarrollo, viabilidad, productividad, competitividad y sustentabilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas. Uno de los requisitos principales para el otorgamiento de estos apoyos o créditos es demostrar que el negocio tiene la suficiente liquidez económica para cubrir ese préstamo. El 66% de las MiPymes encuestadas afirma tener cómo comprobar sus ingresos mensuales, mientras que un 34% no tendría cómo demostrar que es capaz de pagar mensualmente un préstamo.

El estado anual de flujo de efectivo es un informe que se realiza para determinar los ingresos que se pueden generar en una empresa durante un tiempo determinado, así como los gastos, costos y todas aquellas obligaciones que surgen a lo largo del desarrollo de ésta. La mayor parte de las MiPymes encuestadas, el 58% no elabora este informe, en cambio, un 42% responde positivamente. El flujo de efectivo es uno de los pilares en la administración de cualquier empresa, debido a que representa las entradas y salidas de efectivo,

producto de la operación diaria de una compañía, por ello es importante lograr un buen control en su manejo y evitar posibles errores.

El balance financiero o balance general, es un estado financiero que refleja en un momento determinado la información económica y financiera de una empresa, separadas en tres masas patrimoniales: activo, pasivo y patrimonio neto. Éste revela la situación económica y financiera del negocio en un momento determinado, es decir, los recursos que posee y la forma en que éstos están siendo financiados. El 55% de las MiPymes encuestadas sí elabora un balance financiero anual, mientras que el 45% contesta negativamente esta pregunta. Lo cual es curioso, ya que, si elaboran el "Estado de resultados", uno pensaría que elaboran también el Balance General.

La medición del desempeño es parte vital del monitoreo del crecimiento y del progreso de un negocio. Implica comparar el desempeño real con los objetivos previstos. Verificar regularmente el desempeño del negocio te protegerá contra cualquier problema financiero u organizacional. Ayuda a las empresas a reducir los costos del proceso y mejorar la productividad y la efectividad de su misión. De las 38 MiPymes encuestadas, 4 nunca han revisado el desempeño de su negocio, 14 lo hacen varias veces al año, 9 revisan su desempeño al menos una vez al año y 10 negocios lo analizan mensualmente.

La toma de decisiones en una empresa tiene como fin encontrar las mejores soluciones en cada momento. Es un proceso que debe alinearse con los objetivos de la sociedad y las circunstancias internas y externas. Existen diversas maneras de medir el desempeño del negocio para así tomar las mejores decisiones según sea el caso. El 40% de las MiPymes encuestadas utiliza el registro de ingresos y gastos como principal indicador para la toma de decisiones, mientras que un 26% se apoya en los Estados Financieros, un 17% maneja el dinero en bancos como indicador y otro 17% el dinero en caja.

CONCLUSIONES

La información financiera es de suma importancia cuando se tiene un negocio, ya que permite conocer, en cualquier momento, el estatus, los movimientos

económicos y el control de ingresos, egresos y costos que ésta ha generado en un periodo determinado para el conocimiento de los usuarios cuando la información les sea requerida, brindando información precisa para una adecuada toma de decisiones. Además, la información de los estados financieros, los empresarios tienen conocimiento de las operaciones realizadas por la empresa en un periodo de tiempo determinado, así como también, se conocen los derechos y obligaciones de la empresa.

Los resultados de la investigación nos permiten realizar las siguientes recomendaciones para este tipo de empresarios, es Inscribirse ante el SAT, elaborar Estados Financieros con regularidad, hacer proyecciones a futuro, revisar el desempeño del negocio para ver cuáles son las áreas que se pueden mejorar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castelán García, Beatriz (1985). Planeación estratégica y control de gestión su interacción, México: Editorial ECASA.
- CINIF (2020). Normas de Información Financiera, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- David, Fred R. (1997). Conceptos de administración estratégica, 5a edición, Prentice Hall.
- Dussel Peters, E.; Piore, Michael y Ruiz Duran, C. (1997). Planeación estratégica para la pequeña y la mediana empresa, 3a edición, México: Promesa.
- Gitman Lawrence, J. (2007). Principios de administración financiera, 11a edición, México: Editorial Pearson.
- Guajardo Cantú, Gerardo (2002). Contabilidad financiera, 3a edición, México: McGraw-Hill.
- Hellebust, Karsten G.; Krallinger, Joseph C. (1991). Planeación estratégica práctica, la edición, México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Hitt, Michael A.; Ireland, R. Duane y Hoskisson, Robert E. (1999). Administración estratégica, 3a edición, México: Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Martínez Villegas, Fabián (2002). Planeación estratégica creativa, la edición, México: Editorial PAC, S.A. de C.V.
- Pacheco Coello, Carlos E. (2014). El presupuesto un enfoque gerencia!, 4a edición, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

PROCESO PARA LOGRAR LA PRESENCIALIDAD REMOTA EN UN COLEGIO PARTICULAR DE ENSEÑANZA SECUNDARIA.

ZULEMA OLGUÍN JÁCOME¹, DIONICIO PARRA VALIS², ÁLVARO DÍAZ AZAMAR³, GUILLERMO ANTONIO VÁZQUEZ RODRÍGUEZ⁴

RESUMEN

En el mes de Marzo de 2020 el Gobierno Federal emitió un Decreto para suspender las clases presenciales en todo el sistema educativo nacional iniciando la Jornada Nacional de Sana Distancia. En por eso que el Colegio Regional México Americano, A.C. escuela de educación secundaria ubicada en Tuxtepec, Oax. acatando las disposiciones federales suspendió sus clases presenciales en tanto no pasará a sermáforo verde el estado de Oaxaca. Aún cuando el citado colegio tenía establecido el uso de plataformas en su etapa de clases presenciales para efectos de control de entrega de actividades tuvieron que establecer un sistema de presencialidad remota que fuera lo suficientemente atrayente para que el alumno se sintiera parte de la comunidad, logrará la apropiación del aprendizaje y se sintiera como si estuviera en el aula.

PALABRAS CLAVES: Pandemia, educación en línea, Presencialidad remota, presencialidad remota.

¹ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/ zulema.oj@tuxtepec.tecnm.mx

² Instituto o Tecnológico de Tuxtepec/ dionicio.pv@tuxtepec.tecnm.mx,

³ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/alvaro.da@tuxtepec.tecnm.mx

⁴ Instituto o Tecnológico de Tuxtepec/ guillermo.vr@tuxtepec.tecnm.mx

ABSTRACT

In the month of March 2020, the Federal Government issued a Decree to suspend face-to-face classes throughout the national education system, starting the National Day of Healthy Distance. That is why the Colegio Regional México Americano, A.C. secondary school located in Tuxtepec, Oax. abiding by federal provisions, he suspended his face-to-face classes until the state of Oaxaca will pass to a green traffic light. Even though the aforementioned school had established the use of platforms in its phase of face-to-face classes for the purpose of controlling the delivery of activities, they had to establish a remote presence system that was attractive enough for the student to feel part of the community, it will achieve ownership of learning and feel as if you were in the classroom.

KEY WORDS: Pandemic, online education, remote attendance, remote attendance.

PROCESO PARA LOGRAR LA PRESENCIALIDAD REMOTA EN UN COLEGIO PARTICULAR DE ENSEÑANZA SECUNDARIA.

La Secretaría de Educación Pública con fecha 16 de marzo publicó en el Diario Oficial de la Federación el "Acuerdo 02/03/20 por el cual se suspenden las clases en las escuelas de educación preescolar, primaria, secundaria, normal y demás para la formación de maestros de educación básica del Sistema Educativo Nacional, así como aquellos de los tipos medio superior y superior dependientes de la Secretaría de Educación Pública", y ante la emergencia sanitaria que se vive a nivel mundial los diferentes sistemas educativos estatales emitieron una serie de disposiciones con la intención de minimizar el riesgo de contagio del COVID-19 entre los alumnos, el personal y sus familias.

El acuerdo mencionado es complementario al documento denominado "Jornada Nacional de Sana Distancia" publicado por el Titular de la Unidad de Administración y Finanzas de la SEP emitido por el Subsecretario de Educación Superior, que señala un "aislamiento preventivo" para docentes y personal administrativo.

De igual forma se acordó que el regreso presencial a las instituciones educativas estaría sujeto a que se satisfagan en sus términos las disposiciones que se definan respecto del "Acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de

las actividades sociales, educativas, económicas; así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias" emitido por el Secretario de Salud del Gobierno Federal. Al respecto se indicó por parte del Secretario de Educación Pública, Esteban Moctezuma Barragán, que el regreso presencial a las aulas sería hasta que el semáforo de la región estuviera en color verde; y aún así el retorno sería escalonado y cumpliendo los protocolos de salubridad para evitar un rebrote; destacan entre las acciones fundamentales la "promoción y aplicación constante de las medidas sanitarias, continuidad de la sana distancia entre las personas, actividad educativa mixta emergente y actividad administrativa reducida, limpieza y desinfección de las instalaciones y apoyo a la comunidad ante la detección de casos sospechosos con COVID-192.

En las diversas circulares y decretos emitidos se destaca la necesidad de seguir utilizando los recursos a distancia disponibles de cada institución educativa para lograr el aprendizaje significativo de los alumnos en los diferentes niveles educativos.

En virtud de que las condiciones no lo permitieron se concluyó el ciclo escolar Agosto 2019 – Junio 2020 con la modalidad de entrega de cuadernillos y actividades y calificación de los mismos a través de medios de contacto electrónicos personalizados. (Correo, whatsapp, etc).

Para el inicio del ciclo escolar Agosto 2020 – Julio 2021 el colegio determino utilizar las herramientas tecnológicas para la impartición de clases virtuales, a distancia o en línea.

La situación además de complicada por la falta de conocimientos y experiencia en el uso de las herramientas se agravó por la carencia de equipo de cómputo personal y por la poca o nula conectividad a internet en la región por parte de los profesores, pero más de los estudiantes ya que aun cuando la mayoría vive en el casco urbano la calidad de los diferentes servicios de Internet no es suficiente.

En la actualidad el internet representa una realidad tecnológica relevante en el diseño de propuestas educativas virtuales para cualquier disciplina, de ahí que

resulte conveniente considerar diversos aspectos de su desarrollo y de su aplicación en la educación del presente siglo.

Así, el modelo propuesto de la educación a distancia exige tomar en cuenta una serie de variables, con el fin de incidir eficientemente en la comunicación educativa entre los actores del aprendizaje.

En el Colegio Regional México Americano, A.C. nivel Secundaria se estableció un procedimiento para garantizar el aprendizaje a través de la presencialidad remota de tal manera que:

La institución decidió utilizar servidores ubicados en la nube con la intención de tener toda la información de las clases almacenadas para la consulta tanto de alumnos, como padres de familia y docentes. Existen infinidad de opciones de almacenamiento virtual, algunas ofrecen almacenamiento gratuito hasta cierto límite y pagar por el excedente, existiendo opciones como Dropbox, Google drive, starter, etc. Después del análisis de las diferentes opciones existentes en el mercado considerando la relación precio beneficio de las mismas se decidió por la herramienta denominada Google Drive, ya que la institución registro un dominio terminado en ".edu" que le permitió acceder al uso de Google drive de manera gratuita. Al utilizar un servicio en la nube se tiene la certeza que la información se encuentra almacenada y en cualquier momento se puede acceder a ella iniciando sesión y los cambios realizados en dicha información será quardada automáticamente. Sin embargo, hay que recordar que los datos almacenados fuera de la red podrían en un momento dado infringir las leyes y normas de protección de datos. Adicionalmente hay que considerar que el acceso a la información contenida o resguardad en la nube está limitada a la calidad de la conexión de red. En la zona de influencia del Colegio Regional México Americano la calidad de las diferentes opciones de conexión a internet no son estables, sobre todo en la zona rural.

Para poder impartir las clases en modalidad remota y de forma sincrónica se analizaron las diferentes opciones como Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, Moodle, etc. Al Colegio establecer una dirección electrónica con dominio ".edu" Google Meet ofreció durante varios meses el uso de la plataforma para escuelas de

manera gratuita sin la limitación de sesiones de 40 minutos, además que permitía la grabación de las clases para el posterior almacenamiento en la nube.

Se les dieros a los padres y alumnos las siguientes instrucciones:

- Desde tu ordenador utiliza cualquier navegador web moderno: no hace falta descargar nada.
- 2. Desde tu teléfono o Tablet descarga la aplicación móvil de google meet
- 3. Para crear una video llamada, inicia sesión con tu cuenta de google o regístrate para crear una gratis.
- 4. Envía un enlace o código de reunión a las personas que quieras que asistan.
- 5. Toca el enlace de la reunión que aparece en la invitación e introduce el código que te ha enviado el organizar en esa página. Introducir el pin que figuran la invitación.
- 6. Después de hacer el clic en el código o el enlace de la reunión, puedes ajustar tu cámara y tu micrófono.
- 7. Desde tu ordenador utiliza cualquier navegador web moderno: no hace falta descargar nada.

El Colegio implemento un espacio físico especial donde se instalo el área de monitoreo de las clases impartidas, es decir, en cada aula había un docente y en el centro de control una persona asignada a ir revisando la calidad de la grabación de la clase del día, así como realizar una bitácora de las actividades realizadas en el aula, los temas tocados en la clase y las tareas asignadas. Este resumen diario era enviado a los padres de familia mediante un grupo de "WhatsApp" para que ellos supieran cuales eran las actividades que sus hijos debían entregar y pudieran revisar el cumplimiento de las mismas. Este centro de control fue documentando mediante una tabla los problemas encontrados en el desarrollo de su labor, la posible explicación y solución de dicho problema con la intención que si se volvía a producir la misma situación el monitor asignado conociera la posible solución de la misma.

La herramienta denominada "Google Meet" sirvió como el aula virtual que permitió la interacción docente – alumno, pero era necesario la implementación de un espacio virtual donde el alumno pudiera leer las instrucciones de las actividades a realizar, encontrará material complementario y pudiera depositar las tareas encargadas. Después de la consideración del Colegio entre las diferentes opciones se decidió por la herramienta "Clasroom" la cual permitió interactuar a los docentes con alumnos para la entrega de actividades.

Para la utilización de Google Meet, Classroom y Google Drive fue necesario utilizar un correo electrónico institucional que se logro a través del registro del dominio ".edu". Este hecho permitió cuidar la integridad y seguridad de las clases virtuales, ya que en otras instituciones educativas tuvieron interrupciones de seguridad de personas no pertenecientes a la institución educativa.

Con la intención de lograr la seguridad digital de los archivos de la institución pero sobre todo la salvaguarda de la seguridad de los estudiantes se establecieron límites para el acceso solo a personas autorizadas y se capacito a los padres de familia con la intención de cuidar la integridad de los alumnos.

CONCLUSIONES

El principal objetivo de esta investigación fue la documentación del caso exitoso de la "Presencialidad Remota en el Colegio Regional México Americano, A.C. Nivel Secundaria" a través de la utilización de Google Drive, Google Meet, Clasroom, WhatsApp y demás herramientas descritas de manera breve.

Utilizar la base de datos de las clases en presencialidad remota con la intención de proporcionar información generada en tiempo real, que permita a la escuela, garantizar el proceso de enseñanza – aprendizaje de sus estudiantes, considerando que además de la enseñanza virtual sincrónica se tiene herramientas de soporte (Bitácora) para garantizar que los alumnnos y padres de familia tienen la manera de acceder a la información generada durante las clases.

REFERENCIAS BIBLIOGRAICAS

- Diario Oficial de la Federación del 16 de Marzo de 2020 "Acuerdo 02/03/20 por el cual se suspenden las clases en las escuelas de educación preescolar, primaria, secundaria, normal y demás parta la formación de maestros de educación básica del Sistema Educativo Nacional, así como aquellos de los tipos medio superior y superior dependientes de la Secretaría de Educación Pública"
- https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/541687/Jornada_Nacional_de_Sa na_Distancia.pdf Consultado el 11 de Septiembre de 2020
- https://www.tecnm.mx/archivos/slider/0001_LINEAMIENTOS_DE_ACCION_PAND EMIA_COVID_19_EN_MEXICO.pdf Consultado el 11 de Septiembre de 2020

TIEMPOS MUERTOS Y LA PROPUESTA DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL IMSS.

Zulema Olguín Jácome¹, Dionicio Parra Valis², Álvaro Díaz Azamar³, Guillermo Antonio Vázquez Rodríguez⁴

RESUMEN

El Instituto Mexicano del Seguro Socialno deja de recibir quejas por parte de sus usuarios en diversos servicios que presta por lo cual se decidió a realizar una investigación en la Oficina Técnica Administrativa de Potrero con la intención de identificar los tiempos muertos que el personal administrativo llega a tener para poder presentar una propuesta de actividades para poder brindar un mejor servicio., ya sea con la reducción en los tiempos de espera de los trámites, o reducción de las quejas por la demora en el pago de las incapacidades, así como el pago de la ayuda de gastos de funeral. Así mismo el aprovechamiento de los tiempos muertos puede beneficiar al eliminar el pago que se realiza por el servicio de traslado a empresas de paquetería ya que mucha información de trámites debe ser mandada a unidades administrativas externas y reducir los riesgos para el personal administrativo ya que ellos no tiene que desplazarse a otras ciudades.

Los objetivos de esta investigación serán:

Identificar los tiempos muertos en la jornada del personal de la Oficina Técnica Administrativa del IMSS en Potrero, Veracruz.

Identificar las actividades del personal de la Oficina Técnica Administrativa del IMSS en Potrero, Veracruz.

Formular la propuesta de actividades del personal de la Oficina Técnica Administrativa del IMSS en Potrero, Veracruz para eliminar los tiempos muertos.

PALABRAS CLAVES: IMSS, Tiempos muertos, propuesta de mejora.

¹ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/zulema.oj@tuxtepec.tecnm.mx

² Instituto Tecnológico de Tuxtepec/dionicio.pv@tuxtepec.tecnm.mx

³ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/alvaro.da@tuxtepec.tecnm.mx

⁴ Instituto Tecnológico de Tuxtepec/guillermo.vr@tuxtepec.tecnm.mx

ABSTRACT

The Mexican Institute of Social Security does not stop receiving complaints from its users in various services it provides, which is why it was decided to carry out an investigation in the Technical Administrative Office of Potrero with the intention of identifying the dead times that the administrative staff reaches have to be able to present a proposal for activities to be able to provide a better service, either with the reduction in waiting times for procedures, or reduction in complaints about the delay in payment of disabilities, as well as the payment of help with funeral expenses. Likewise, the use of downtime can benefit by eliminating the payment that is made by the transfer service to parcel companies since a lot of information on procedures must be sent to external administrative units and reduce the risks for the administrative staff since they You don't have to travel to other cities.

The objectives of this research will be:

Identify the dead times in the day of the staff of the Administrative Technical Office of the IMSS in Potrero, Veracruz.

Identify the activities of the staff of the IMSS Administrative Technical Office in Potrero, Veracruz.

Formulate the proposal of activities of the staff of the Administrative Technical Office of the IMSS in Potrero, Veracruz to eliminate downtime.

KEY WORDS: IMSS, downtime, improvement proposal.

TIEMPOS MUERTOS Y LA PROPUESTA DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL IMSS

En la oficina del Instituto Mexicano del Seguro Social de la Ciudad de Potrero, en el Estado de Veracruz se decidió aplicar un cuestionario con la técnica de Likert, misma que se ocupa y es muy utilizada para trabajar en investigaciones cualitativas en el sentido de las ciencias sociales. Es el enfoque más utilizado para ordenar por gradiente las respuestas en la investigación por encuestas. La confiabilidad estimada de la escala de Likert se calculará de acuerdo al análisis del rango y la mediana ya que estos procedimientos no paramétricos son los apropiados para

analizar estos datos, al igual que podrían ayudar los métodos libres de distribución tales como tabulaciones, frecuencias y tablas de contingencia. En base a los resultados obtenidos en las encuestas se determinaron los resultados siguientes:

RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS ENCUESTADOS.

Primeramente, el cuestionario de Auto-Evaluación propuesto fue aplicado a todo el personal de la Oficina Técnica Administrativa de Potrero, Veracruz; es decir, la población de referencia está conformada por 4 trabajadores. En resumen, la encuesta fue aplicada a una población de 4 trabajadores, por lo tanto, se considera una muestra censal ya que todos decidieron participar. A continuación, se muestran los resultados de los datos sociodemográficos de los encuestados.

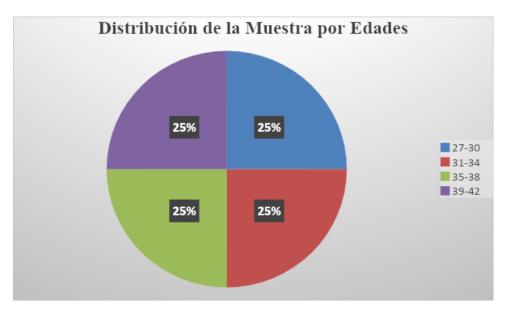
La edad mínima es de 27 años y la edad máxima es de 39 años; con un promedio de edad de 33.25 y una desviación estándar de 5.0580.

Tabla 1: Frecuencia de la Muestra por Edades.

K	Límite inferior	Límite superior	Frecuencia
1	27	30	1
2	31	34	1
3	35	38	1
4	39	42	1

Fuente: Elaboración propia

De la muestra analizada, 1 trabajador posee la edad de 27 a 30 años, seguido por 1 trabajador con edad entre los 31 y 34 años, otro trabajador con edad entre los 35 y 38 años y, finalmente 1 trabajador que oscila entre las edades de 36 y 40 años.

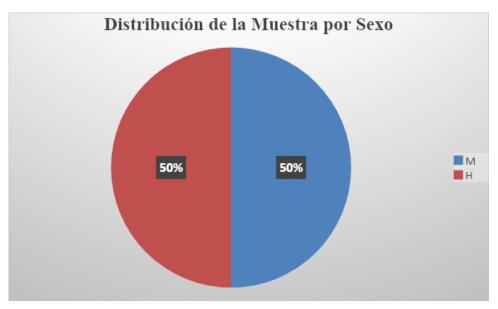


Gráfica 1: Distribución de la Muestra por Edades.

Fuente: Elaboración propia.

Cada trabajador representa el 25 % del total, esto ya que únicamente son 4 trabajadores en total, por lo cual cada grupo de edad es representado por este porcentaje.

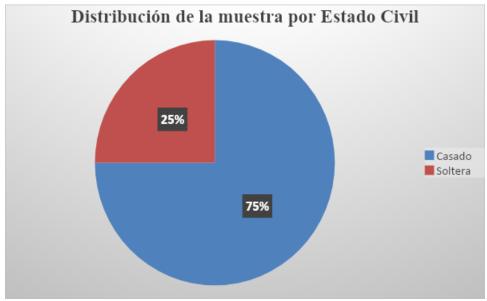
Del total de los participantes, la distribución de la muestra por sexo es la misma, dado que 2 trabajadores son hombres y el personal restante, 2 trabajadores son mujeres.



Gráfica 2: Distribución de la Muestra por Sexo.

Fuente: Elaboración propia.

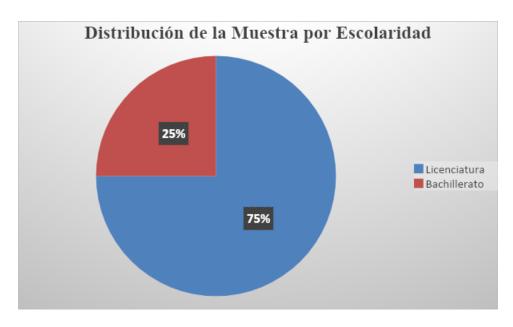
En cuanto al estado civil de los encuestados, el 75% de los participantes son casados, mientras que el 25% respondió estar soltero.



Gráfica 3: Distribución de la Muestra por Estado Civil.

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de escolaridad de la muestra se compone del 75% de los encuestados respondieron que cuenta con estudios de licenciatura, mientras que el 25% restante solamente cursó hasta el nivel bachillerato.



Grafica 4: Distribución de la Muestra por Escolaridad.

Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE AUTO-EVALUACIÓN.

Tomando en cuenta el objetivo general del presente estudio, al aplicar el cuestionario de Auto-Evaluación, se determinó la percepción de los encuestados sobre las funciones que desempeña en la Oficina Técnica Administrativa de Potrero, Veracruz.

El ítem 1 consistió en una pregunta abierta para los encuestados, los cuales respondieron de la siguiente manera:

Tabla 2: Ítem 1. Describa las actividades que realiza desde el inicio de su jornada laboral hasta que se retira.

Tipo de Tramite		Encuestado				
		1	2	3	4	
1	Trámite de Corrección de Datos	Χ	X	Χ	Χ	
2	Acreditamiento en cuenta	Χ	Χ	Χ	Χ	
3	Actualización de datos	Χ	Χ	Χ	Χ	
4	Ayuda de gastos de funeral		Χ	Χ	Χ	
5	Constancia de vigencia	Χ			Χ	
6	Registro de beneficiarios	Χ	Χ	Χ	Χ	
7	Préstamo a pensionados		Χ	Χ	Χ	
8	Entrega de resoluciones				Χ	
9	Cambio de adscripción	Χ	Χ	Χ	Χ	
10	Tramite de pensión		Χ	Χ	Χ	
Número de actividades realizadas		6	8	8	10	

Fuente: elaboración propia.

Los encuestados mencionaron que sus actividades consisten en: trámites de corrección de datos, trámites de pensión, acreditamientos bancarios, registros de beneficiarios, corrección de datos de beneficiarios, actualización de datos de beneficiarios, entrega de resolución de pensiones, cambios de adscripción, ayuda de gastos de funeral, constancia de vigencias, préstamos a pensionados, entre otras. Se puede apreciar que las actividades del personal, que a pesar de ser una oficina pequeña, son variadas y resultan de gran beneficio para cada uno de los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.

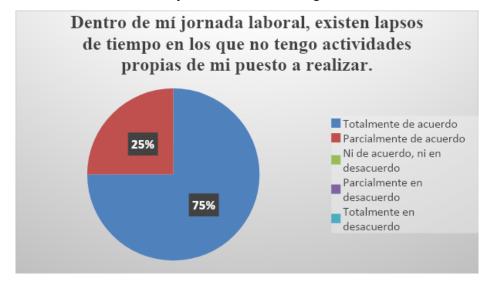
La siguiente gráfica muestra si el horario laboral es suficiente para que los encuestados realicen cada una de las personas que acuden a la oficina.



Gráfica 5: Ítem 2. El horario laboral es suficiente para realizar todas las actividades que tengo a mi cargo.

Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados dijeron estar totalmente de acuerdo con que el horario laboral establecido es suficiente para realizar las actividades y/o trámites en la Oficina. Con la intención de recabar más información sobre si realizan otras actividades adicionales a las suyas, se obtuvo el siguiente resultado.



Gráfica 6

Ítem 3. Dentro de mí jornada laboral, existen lapsos de tiempo en los que no tengo actividades propias de mi puesto a realizar.

Fuente: Elaboración propia.

Para este ítem, el 75% de los encuestados respondieron que se encuentran totalmente de acuerdo con que durante su jornada laboral no existen lapsos de tiempo en los que no tengan actividades propias de su puesto a realizar, pero el 25% dijo que se encontraban parcialmente de acuerdo, pues es muy probable que dentro de su jornada laboral deban realizar actividades que no son propias de su puesto.

Con relación al ítem 3, se realizó una pregunta abierta a los encuestados, solicitando hicieran mención sobre las actividades que realizan, las cuales no son propias de su puesto.

Tabla 3: Ítem 4. Describa que actividades realiza durante el tiempo en que no se presentan funciones propias de su puesto.

Tipo de Tramite		Encuestado					
		1	2	3	4		
1	Tramite de Corrección de Datos						
2	Acreditamiento en cuenta						
3	Actualización de datos						
4	Ayuda de gastos de funeral						
5	Constancia de vigencia						
6	Registro de beneficiarios						
7	Préstamo a pensionados						
8	Entrega de resoluciones						
9	Cambio de adscripción						
10	Tramite de pensión						
No se realiza alguna actividad		X	X	X	X		

En donde, el 100% de los encuestados respondió que no realizan actividades adicionales, que no son propias de sus puestos; lo que entra en incongruencia con el 25% de los encuestados del ítem 3 que dijeron estar parcialmente en acuerdo, pues se llega a la conclusión de que existe un trabajador que si realiza otras actividades dentro de su jornada laboral, pero prefirió en éste ítem (4) no describirlas.

Tratando de identificar el nivel de compañerismo y solidaridad entre los encuestados, se realizó la siguiente pregunta:

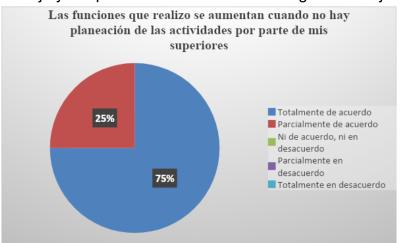


Gráfica 7: Ítem 5. Apoyo a mis compañeros de oficina cuando no tengo actividades propias de mi puesto.

Fuente: Elaboración propia.

Este ítem arroja como resultado que el 100% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que se apoya a los compañeros de oficina cuando no tienen actividades a realizar y que son propias de su puesto.

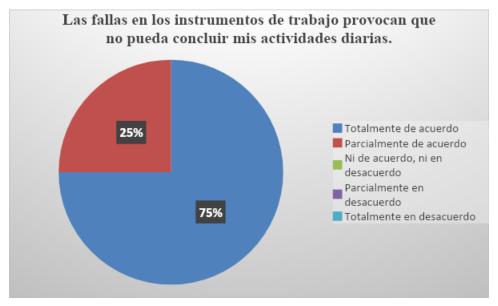
En la siguiente gráfica se muestran los resultados de no realizar planeación en las actividades del trabajo y de qué manera afectan en la carga de trabajo.



Gráfica 8: Ítem 6. Las funciones que realizo se aumentan cuando no hay planeación de las actividades por parte de mis superiores.

Fuente: Elaboración propia.

Para este ítem, el 75% de los encuestados respondieron que se encuentran totalmente en desacuerdo con que las funciones que se realizan durante la jornada laboral aumentan, cuando no hay planeación de las actividades por parte de los Jefes superiores, aunque el 25% dijo que se encontraban parcialmente de acuerdo, pues es muy probable que no afecte demasiado derivado de que existen lapsos de tiempo que no se realizan actividades, esto en relación con la respuesta al ítem 4. La siguiente gráfica muestra si la fallas en los instrumentos de trabajo provoca que el personal de la oficina no pueda concluir sus actividades diarias.

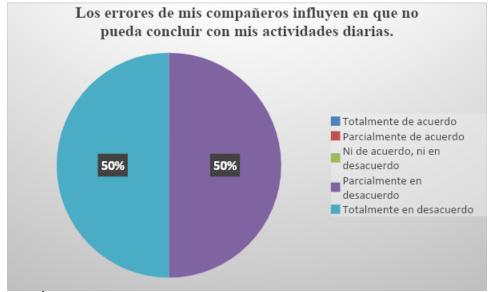


Grafica 9: Ítem 7. Las fallas en los instrumentos de trabajo provocan que no pueda concluir mis actividades diarias.

Fuente: Elaboración propia.

Para este ítem, el 75% de los encuestados respondieron que se encuentran totalmente en desacuerdo con que las fallas en los instrumentos de trabajo provoquen que el personal de la oficina técnica administrativa de potrero no pueda concluir con las actividades diarias, aunado a esto el 25% dijo que se encontraba parcialmente de acuerdo, pues es muy probable que su percepción sea distinta, o en su caso necesite totalmente de los instrumentos de trabajo para que no se no afecten sus actividades diarias, o en su defecto no realice estrategias para estos casos de contingencia.

La siguiente gráfica muestra si los errores cometidos por los compañeros influyen de manera negativa en la conclusión de las actividades diarias.

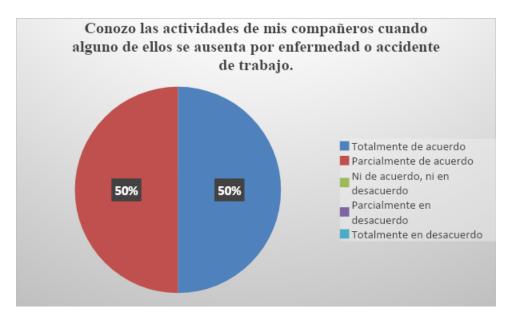


Gráfica 10: Ítem 8. Los errores de mis compañeros influyen en que no pueda concluir con mis actividades diarias.

Fuente: Elaboración propia.

Para este ítem, el 50 % de los encuestados respondieron que se encuentran totalmente en desacuerdo con que los errores de cualquier compañero de la oficina afecte directamente en la conclusión de las actividades diarias de la oficina técnica administrativa de la localidad de Potrero, Veracruz; sin embargo el otro 50 % se encuentra parcialmente de acuerdo, pues es muy probable que sus actividades se encuentren enlazadas en algún punto de los procesos o trámites, resulta entonces que si afectarían los errores de sus otros compañeros en la conclusión de las actividades del 50% del resto del personal.

La siguiente gráfica muestra si todo el personal conoce las actividades de sus compañeros cuando alguno de ellos se ausenta por enfermedad o accidente de trabajo.

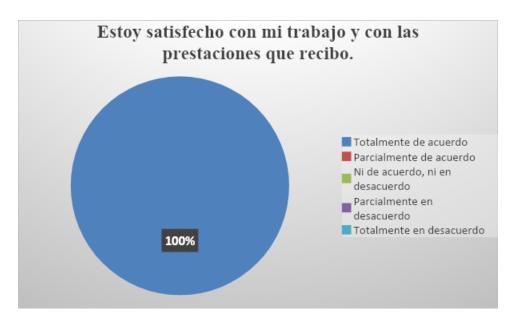


Gráfica 11: Ítem 9. Conozco las actividades de mis compañeros cuando alguno de ellos se ausenta por enfermedad o accidente de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Para este ítem, el 50 % de los encuestados respondieron que se encuentran totalmente en desacuerdo o manifiestan que no conocen las actividades de sus compañeros cuando alguno de ellos se ausenta por enfermedad o accidente de trabajo, lo cual repercutiría directamente en la operatividad de los trámites de la oficina, así mismo el otro 50% del personal de la oficina se encuentra parcialmente de acuerdo en el conocimiento de las actividades de sus compañeros cuando alguno se ausenta por enfermedad o accidente de trabajo, lo cual es un beneficio importante en la gestión de los trámites de la oficina y no se detenga la operación de la misma.

La siguiente gráfica muestra si el personal se encuentra satisfecho con su trabajo así como con las prestaciones que recibe.



Gráfica 12: Ítem 10. Estoy satisfecho con mi trabajo y con las prestaciones que recibo. Fuente: Elaboración propia.

Este ítem arroja como resultado que el 100% de los encuestados está totalmente satisfecho con el trabajo que realizan, de igual manera se encuentran satisfechos con la prestaciones que reciben, esto quiere decir que el nivel de satisfacción respecto de su empleo, es al 100% en relación al trabajo y prestaciones laborales, siendo esto el nivel óptimo deseado por la fuerza de trabajo.

Como se aprecia en los estadísticos descriptivos y derivado del análisis a cada pregunta planteada dentro de la encuesta se obtuvo que el horario laboral es suficiente para realizar todas las actividades de trabajo encomendadas, existen periodos de tiempo en los que el personal no cuenta con actividades a realizar y no realizan actividad alguna durante ese tiempo, asimismo aunque el personal coadyuva a la realización de los trámites de la oficina y se apoyan mutuamente, las funciones realizadas aumentan derivado de la falta de planeación por parte de los miembros directivos de la Oficina técnica administrativa de la localidad de Potrero, Veracruz; respecto a que el 50% del personal manifiesta conocer las actividades de sus compañeros cuando alguno de ellos se ausenta por enfermedad o accidente de trabajo, esto repercute positivamente al no parar los trámites u operación de la oficina y dar continuidad a los procesos y el otro 50% se encuentra parcialmente de acuerdo, siendo uno de los puntos más favorables, aunque el 100% del personal se encuentra satisfecho con el trabajo que realizan y con las prestaciones que

reciben, el 100% del personal manifiesta no realizar actividad alguna cuando no se presentan funciones propias del puesto que realizan o les encomendaron, lo cual deja evidencia de que hay tiempos improductivos en dicha oficina o tiempos muertos, dando pauta al proyecto de implementación de nuevas actividades.

CONCLUSIONES

Derivado de los cambios en los procedimientos administrativos en el Instituto Mexicano del Seguro Social implementados en últimos años se observa que en algunas oficinas el personal administrativo presenta tiempos muertos que podrían beneficiar en la productividad y atención a los usuarios de los difentes servicios de carácter administrativo.

Se observa a través de la investigación que el clima laboral no propicia la integración de un equipo de trabajo consolidado que ayude a incrementar el número y tipo de actividades que pudieran realizar los empleados administrativos de manera directa en la oficina de Potrero, Veracruz y eso evitaría que los usuarios tuviera que desplazarse a otras oficinas.

